

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. T. (2008). *Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Arinda, N. H. (2021). *Analisis Kepuasan Penghuni Terhadap Atribut Fisik dan Pelayanan di Rumah Susun Tidar Kota Magelang*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Aritonang, R. L. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Brandt, D. R. (2000). An Outside-In Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. *White Papers Series Vol. 2*.
- Crompton, J. L., & Duray, N. A. (1985). An Investigation of the Relative Efficacy of Four Alternative Approaches to Importance-Performance Analysis. *Journal of Academy of Marketing Science*.
- Hajar, I., Bernadhi, B. D., & Sukendar, I. (2019). *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Analysis (CSI) (Studi Kasus : Kereta Api Tawang Jaya Semarang Poncor - Jakarta Pasar Senen, Stasiun Semarang Poncol*. Semarang: Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Aung (UNISSULA) Semarang.
- Hendaryono, M. (2010). *Evaluasi Pengelolaan Rusun Pekunden dan Bandarharjo Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hermawan, A. (2020). Kepuasan Penghuni Rumah Susun di Jakarta. *Jurnal Tata Kota dan Lingkungan Vol.8(2)*.
- Hidayati, M. K. (2017). Tingkat Kepuasan Penghuni Rusunawa Terhadap Fisik Lingkungan Rusunawa di Surakarta. *Jurnal Paradigma Multidisipliner (JPM) Vol. 2 Universitas Tidar Magelang*.
- Imelka, T. R., Hidayat, B., & Yossyafra. (2019). *Analisa Kepuasan Penghuni Rumah Susun Sederhawa Sewa di Kota Padang*. Padang: Tesis : Program Studi Magister Pembangunan Perumahan dan Permukiman Pascasarjana Universitas Andalas.

Kementerian Negara Perumahan Rakyat. (2007). *Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Nomor 14/PERMEN/M/2007 yang mengatur tentang Pengelolaan Rumah Susun Sewa Sederhana*. Jakarta: JDIH Kementerian PUPR.

Kementerian Negara Perumahan Rakyat. (2007). *Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Nomor 18/PERMEN/M/2007 yang mengatur tentang Petunjuk Pelaksanaan Perhitungan Tarif Sewa Rumah Susun yang dibiayai oleh APBN dan APBD*. Jakarta: JDIH Kementerian PUPR.

Kementerian Pekerjaan Umum. (1992). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 60/PRT/1992 tentang Persyaratan Teknis Pembangunan Rumah Susun*. Jakarta: JDIH Kementerian PUPR.

Kementerian Pekerjaan Umum. (2013). *Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum Nomor 7/SE/M/2013 yang mengatur tentang Pedoman Pengelolaan dan Penghunian Rumah Susun Sewa*. Jakarta: JDIH Kementerian PUPR.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2022). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 7 tentang Pelaksanaan Bantuan Pembangunan Perumahan Dan Penyediaan Rumah Khusus*. Jakarta: JDIH Kementerian PUPR.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2022). *Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 12/SE/Dr/2022 yang mengatur tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Bantuan Pembangunan Dan Pengelolaan Rumah Susun*. Jakarta: JDIH Kementerian PUPR.

Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran (Edisi 11 ed.)*. Jakarta: Gramedia.

Latu, T. M., & Everett, A. M. (2000). *Review of Satisfaction Research and Measurement, Approaches*. Wellington, New Zealand: Departement of Conservation .

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology* 140, 1-55.

Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). *Importance-Performance Analysis*. American Marketing Association.

- Martinez, C. L. (2003). *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*. Arizona: Centre Point Institute.
- Mawardi, Y., Wulandari, R., Istiqomah, G. K., Susila, R. L., & Hendriayi, A. L. (2019). Analisis Kualitas Layanan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Semeru dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Semeru di Desa Triwungkidul, Kecamatan Kademangan, Kota Probolinggo. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota Vol. 1 Jurusan Teknik Sipil Universitas Jember*, 1-13.
- Mowen, J. C. (1995). *Consumer Behavior 4th ed.* New York: Prentice-Hall International.
- Pamungkas. (2010). *Kriteria Kepuasan Tinggal Berdasarkan Respon Penghuni Rusunawa Cokrodirjan Kota Yogyakarta*. Semarang: Tesis : Program Pascasarjana Magister Teknik Sipil dan Pembangunan Wilayah Kota Universitas Diponegoro.
- Paris, D., & Kangari, R. (2005). Multifamily Affordable Housing: Residential Satisfaction. *Journal of Performance of Constructed Facilities Vol.19*.
- Pemerintah Daerah Kabupaten Agam. (2016). *Peraturan Bupati Agam Nomor 39 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Tengkong-Tengkong Lubuk Basung*. Lubuk Basung: JDIH Kabupaten Agam.
- Pemerintah Daerah Kabupaten Agam. (2024). *Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Lubuk Basung: JDIH Kabupaten Agam.
- Pemerintah Republik Indonesia. (1985). *Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1985 yang Mengatur Tentang Rumah Susun*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 yang Mengatur Tentang Rumah Susun*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 yang mengatur tentang Penyelenggaraan Rumah Susun*. Jakarta: Sekretariat Negara.

- Prasojo, W., & Frida, N. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni pada Hunian Rumah Susun ditinjau Terhadap Kualitas Bangunan di Wilayah Surabaya. *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Vol. 3 No. 1*, 54-62.
- Purwaningdyah, N. W. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Rusunawa Di Surabaya (Studi Kasus : Rusunawa Gunungsari, Rusunawa Siwalankerto, Dan Rusunawa Penjaringan Sari II)*. Surabaya: Tesis : Program Magister Bidang Keahlian Manajemen Aset Departemen Teknik Sipil Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Institut Teknologi Sepuluh November.
- Setiadi, A. H. (2014). Persepsi Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Atribut Rumah. *Jurnal Sosek Pekerjaan Umum Vol. 6 No. 1*.
- Setiadi, A. H. (2015). Analisis Faktor Berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni Rumah Susun Sewa Studi Kasus Rumah Susun Sewa Kemayoran. *Jurnal Permukiman Vol.10 No. 1*, 19-36.
- Sitinjak, T. J., & Sugiarto. (2006). *Lisrel*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Sugiono. (2007). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yosritzal, Adji, B. M., Nofrizal, F., & Andika, R. (2014). Studi Implementasi Metoda Importance-Satisfaction Analysis (ISA) pada Penentuan Prioritas Penanganan Pelayanan Kereta Api Padang-Pariaman. *Procedding of 1st Andalas Civil Engineering (ACE) National Conference 2014*.