

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahadi. (2011). *Klasifikasi jalan Menurut Fungsi*. web <http://www.ilmusipil.com/klasifikasi-jalan-menurut-fungsi> (diakses tanggal 17 Juli 2018)
- Alma, B. (2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Aly. M. Anas. (2004). *Jalan Beton Semen*. Yayasan Pengembang Teknologi dan Manajemen. Jakarta.
- Amran, T dan Ekadeputra, P. (2010). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano Dan Root Cause Analysis (Studi Kasus PLN Tangerang). *Jurnal Teknik Industri*. 1 (2) : 164
- Andriyanto, C. (2010). *Pemilihan Teknik Perbaikan Perkerasan Jalan Dan Biaya Penanganannya ( Studi Kasus Pada Ruas Jalan Nguter – Wonogiri )*, Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Anggraini, L.D., Deoranto, P., Ikasari, D.M. (2015). Analisis persepsi konsumen menggunakan metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri Vol.4 No.2: 74-81*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Ardhika, I., (2007), *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Jalan Tol Jagorawi Pada PT. Jasa Marga (Persero)*, Bogor : Institut Pertanian Bogor
- Aritonang. L. (2005), *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisian Dengan SPSS*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Badan Standar Nasional. (2004). *Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan*. Jakarta : *Badan Standar Nasional No 03 – 1733 – 2004*
- BPS (Badan Pusat Statistik), (2016). *Kota Padang Dalam Angka 2017/2018*. Padang
- Direktorat Jendral Bina Marga. (2009). *Pedoman Umum Pengelolaan Lingkungan Hidup Bidang Jalan*. Jakarta: Departemen Pekerjaan Umum Direktorat Jendral Bina Marga.
- Departemen Pemukiman dan Prasarana Wilayah. (2003). *Perencanaan Perkerasan Jalan Beton Semen*. Jakarta: Departemen Pemukiman dan Prasarana Wilayah.
- Departemen Pemukiman dan Prasarana Wilayah. (2004). *Penentuan Klasifikasi Fungsi Jalan di Kawasan Perkotaan*. Jakarta: Departemen Pemukiman dan Prasarana Wilayah

- Direktorat jendral Bina Marga.(1997). *Manual Kapasitas Jalan Indonesia (MKJI)*. Direktorat Jendral Bina Marga.
- Direktorat jendral Bina Marga.(2017). *Manual Perkerasan Jalan*. Direktorat Jendral Bina Marga.
- Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia. (2006). *Peraturan Pemerintah Nomor 34 tahun 2006 Tentang Jalan*. Jakarta.
- Direktorat Jendral Cipta Karya, (1998), *Pedoman Teknis Prasarana Jalan Perumahan (Sistem Jaringan dan Geometri Jalan)*, Jakarta
- Gerson, R.F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Cetakan 3. PPM. Jakarta.
- Ghufroni, A. Z. (n.d.). *Analisis Kinerja Pelayanan dan Tanggapan Penumpang Terhadap Pelayanan Pelabuhan penyeberangan Jangkar di Kabupaten Situbondo*.
- Graf, L. A., Hemmasi, M. and Nielsen, W. (1992). *Importance-Satisfaction Analysis: A diagnostic tool for organizational change*. Leadership & Organization Development Journal, 13(6), pp. 8-12.
- Hadi, D., Adji, B.M., Yosritzal. (2017). *Penerapan Analisis Kuadran Dalam Evaluasi dan Peningkatan Layanan Penumpang di Stasiun Kereta Api Padang*. Prosiding 4th Andalas Civil Engineering (ACE) Conference 2017, 9 November 2017, Universitas Andalas, Padang. Jurusan Teknik Sipil Unand, 419-430
- Hadi H, M., (2018). *Kelebihan dan Kekurangan Jalan Beton Semen (Rigid Pavement)*, web <https://www.ilmubeton.com/2018/03/kelebihan-dan-kekurangan-jalan-beton.html> (diakses tanggal 12 September 2018)
- Hardiyatmo, H.C. (2007). *Pemeliharaan Jalan Raya*, Yogyakarta ; Gadjah Mada University Press.
- Harun, H., (2006), *analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan produk telkom flexi*. Semarang ; Universitas Diponegoro.
- Hermawan, R. (2009), *Kaji Ulang Penentuan Tarif dan Sistem Penggolongan Kendaraan Jalan Tol di Indonesia*. Jurnal Teknik Sipil.
- Hendrawan, M.F. (2009), *Evaluasi program Jakarta Green and Cleand di cipinang melayu sebagai implementasi corporate social responsibility/CSR PT.Unilever Indonesia*, Tbk. Institut Pertanian Bogor.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2015). *Keputusan menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor: 248/KPTS/M/2015 tentang Penetapan ruas jalan dalam jaringan primer menurut fungsinya sebagai jalan arteri (JAP) dan jalan kolektor-1 (JKP-1)*. Jakarta

- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1. Prenhall Indonesia. Jakarta
- Latu, T.M., & Everett, A.M. (2000). *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*, Departement of Conservation, Wellington, New Zealand. <http://www.doc.govt.nz/Publications/004~Science-and-Research/Older-series/PDF/IR183.pdf>
- Maiyanti, S.I., Irmeilyana, Verawaty. (2010). Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) to know student satisfaction level of Sriwijaya University library service. *Prosiding Seminar Nasional Matematika dan Pendidikan Matematika*. Malang : Universitas Muhammadiyah
- Marchantya, D. (2011). *Analisis Isi Laporan Ketidakpuasan Pengguna Jalan Tol Saat Transaksi di Gerbang Tol*. Bekasi : President University.
- Martila, J.A and James, J.C. (1977). Importance Performance Analysis, *The Journal of Marketing*, Vol. 41, No. 1 (Jan., 1977), pp. 77-79, <http://www.jstor.org/stable/1250495>
- Ong, J.O, (2014), *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT. Sucofindo (Persero)*. Bekasi : President University.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2004). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 34 Tahun 2006 tentang Jalan*. Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2004). *Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan*. Jakarta
- Prabowo, R. S. (2017). *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction English First Surabaya Town Square*, Surabaya : Universitas Kristen Petra.
- Rochmana, U., Tri Y. (2016). *Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Pasang Baru (Studi Kasus di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Safiera, F., Setyawan, Y. (2017). Metode importance-performance analysis (IPA) dan regresi logistik ordinal untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien klinik pratama RGB RZ Bantul Yogyakarta. *Jurnal Statistika Industri dan Komputasi Vol.2 No.2*. E-ISSN 2527-9378.
- Sartika, A.I., Mulyono, A.T. (2014). Evaluasi program pemeliharaan jalan nasional berdasarkan parameter SDI, IRI, lebar jalan da, V/C Ratio. *Jurnal Transportasi Vol.14 No.3*.
- Setiawan R. (2005). *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo*, Simposium VII FSTPT, Palembang

- Siregar, D.E. (2012). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Tahun 2012*. Medan : Universitas Sumatera Utara
- Standar Nasional Indonesia SNI 03-1733-2004 – Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan. Jakarta
- Sugiyono. (2009), *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Keenam, CV. Alfabeta, Bandung
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sukirman, S. (1999). *Perkerasan Lentur Jalan Raya*. Nova. Bandung
- Sumaga, A. U. (2013). *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Konstruksi Profesional Ruko di Kawasan Bussines Park Kota Gorontalo*. Jurnal Ilmiah MEDIA ENGINEERING Vol. 3 No. 1
- Syukri, S.H.A. (2014). Penerapan customer satisfaction index (CSI) dan analisis GAP pada kualitas pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri 13 (2)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tao. Mingjiang, Dkk. (2008). Simple Procedure to Assess Performance and Cost Benefits of Using Recycled Materials in Pavement Construction. *Journal Of Materials In Civil Engineering*. ASCE.
- Taunay, E.G.P. (2005). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Studi Kasus di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang*, Semarang : Universitas Pandanaran
- Yola, M. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis*. Riau : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif
- Yosritzal, Adji, B. M., & Nofrizal, F., & Andika, R. (2014a) *Studi Implementasi Metode Importance-Satisfaction (ISA) pada Penentuan Prioritas Penanganan Pelayanan Kereta Api Padang-Pariaman*. Proceeding of the 1st Andalas Civil Engineering (ACE) National Conference 2014, 27th November 2014. Andalas University, Padang, Indonesia
- Yosritzal, Dissanayake, D., & Bell, M. (2014b). Importance-Satisfaction Analysis of Rail Services in the UK with Respect to Travel Time Use. *The 17th International Symposium*, Jember University, August 23, 2014. Jember University, Jember, Indonesia
- Zeithaml, Valerie A., And Mary Jo Bitner. (2000). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Second Edition*. New York, NJ: Mc Graw-Hill Companies Inc.
- Zuna, H. T, Hadiwardoyo, S.P, dan Rahadian, H. (2015). *Atribut Pelayanan Jalan Tol dalam Peningkatan Kualitas Berkendara di Jalan Tol Makasar*. Jurnal HPJI Vol. 1 No. 2 Juli 2015: 115-126, Jakarta : Universitas Indonesia.