

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriningsih, R., Utomo, S. H. T., Mulyuno, A. T., & Muthohar, I. (2021). Penentuan Prioritas Program Penanganan Jalan Provinsi di Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal HPJI (Himpunan ...)*, 7(1), 11–20.
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81.
- Antoro, J., Djakfar, L., & Wicaksono, A. (2016). Penentuan Prioritas Pemeliharaan Jalan Kabupaten Di Wilayah Perkotaan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. *Rekayasa Sipil*, 10(1), 1–9.
- ASTM International. (2007). *Standard Practice for Road and Parking Lots Pavement Condition Index Surveys, Designation: D 6433 - 07*.
- Bhote, K. R. (1996). Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability. In *American Management Association*.
- Bolla, M. E. (2012). Perbandingan Metode Bina Marga dan PCI (Pavement Condition Index) dalam Penilaian Kondisi Perkerasan Jalan. *Jurnal Teknik Sipil*, 1(3), 104–116.
- Budiarto, A. A. T. (2014). *Evaluasi Penanganan Ruas Jalan Nasional (Studi Kasus: Jalan Nasional di Wilayah Kerja Satker P2JN Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)*. Universitas Gadjah Mada.
- Direktorat Jenderal Bina Marga. (2019). *Buku Kondisi Jalan Nasional Tahun 2019 Semester II*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Bina Marga. (2020a). *Buku Kondisi Jalan Nasional 2020 Semester II*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Bina Marga. (2020b). *Rencana Strategis Direktorat Jenderal Bina Marga 2020-2024*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Bina Marga. (2021). *Buku Kondisi Jalan Nasional 2021 Semester II*.
- Irawan, H. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. In *Frontier*.
- Iskandar, H. (2011). KAJIAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN UMUM NON-TOL. *Jurnal Jalan - Jembatan*, 28(1), 9–22.
- Kementerian PU. (2011). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 13/PRT/M/2011 Tentang Tata Cara Pemeliharaan dan Penilikan Jalan (Issue 13)*. Jakarta.
- Kementerian PUPR. (2015). *Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No.248/KPTS/M/2015*. Jakarta.
- Kementerian PUPR. (2020). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat*

*Nomor 13 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian.* Jakarta.

- Latu, T. M., & Everett, A. M. (2000). *Review of satisfaction research and measurement approaches.*
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1).
- Martinez, C. L. (2003). Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting# 1. *CenterPoint Institute, Inc., Arizona.*
- Munthe, S. P., Kartika, A. A. G., & Rahardjo, B. (2011). Penentuan Prioritas Pemeliharaan Jalan Nasional di Kabupaten Manokwari. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV*, 1–9.
- Noviastuti, R. (2014). *EVALUASI PROGRAM PEMELIHARAAN JALAN NASIONAL DI PROVINSI SUMATERA SELATAN BERDASARKAN NILAI IRI, LEBAR JALAN, dan V/C RATIO.* Universitas Gadjah Mada.
- Rosa, E., & Hidayat, P. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri Cabang Zainul Arifin Medan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1, 76–85.
- Saleh, S. M., Tamin, O. Z., Sjafruddin, A., & Frazila, R. B. (2009). Pengaruh Muatan Truk Berlebih Terhadap Biaya Pemeliharaan Jalan. *Jurnal Transportasi*, 9(1), 79–89.
- Santoso, I., Mulyarto, A. R., & Maharani, S. (2011). PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS BAKPAO TELO DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS Consumer Perception on Quality of Bakpao Telo with Importance – Performance Analysis Method. *Jurnal Teknologi Pertanian*, 12(1).
- Sartika, A. I. (2014). *EVALUASI PROGRAM PEMELIHARAAN JALAN NASIONAL BERDASARKAN PARAMETER SDI, IRI, LEBAR JALAN dan V/C RATIO (Studi Kasus Jalan Nasional di Provinsi Sumatera Utara).* Universitas Gadjah Mada.
- Shahin, M. Y. (2005). *Pavement management for airports, roads, and parking lots: Second edition.*
- Sheila, O. (2016). *EVALUASI TINGKAT KERUSAKAN JALAN MENGGUNAKAN METODE PAVEMENT CONDITION INDEX (PCI) UNTUK MENENTUKAN METODE PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN (Studi Kasus: Jalan Monjali, Sleman).* Universitas Gadjah Mada.
- Siahaan, D. A. (2014). ANALISIS PERBANDINGAN NILAI IRI BERDASARKAN VARIASI RENTANG PEMBACAAN NAASRA. *Jurnal Teknik Sipil USU*, 3(3).
- Sowolino, B. O., & Santosa, W. (2021). Capaian Kemantapan Jalan Nasional Di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Nusa Tenggara Timur. *Jurnal HPJI (Himpunan ...)*, 7(2), 125–132.
- Supranto, J. (2011). pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. *In pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.*

- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.