

DAFTAR PUSTAKA

- , 2011, Analisis Kepuasan Konsumen dengan Pendekatan Customer Satisfsaction Index dan Importance Performance Analysis <http://www.wahana-statistika.com/analisis/analisis-umum/110-analisis-kepuasan-konsumen.html>.
- Ardhika, M., 2007, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Jalan Tol Jagorawi, Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Badan Pusat Statistik, 2017, Publikasi Ekonomi. Jakarta.
- BUJT, 2014, Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol, Badan Pengatur Jalan Tol, Jakarta.
- Darmanto, d., 2021. Implementasi Standar Pelayanan Jalan Tol, CV Amerta Media, Banyumas.
- Fauzy, A., 2009, Statistik Industri, Erlangga, Jakarta.
- Garvin, M., Molenaar, K. R., Navarro, D., & Proctor, G., (2011), Key Performance Indicators in Public Private Partnerships, Federal Highway Administration Office, United States.
- Gede, A, A., 2018, Efektivitas Layanan Jalan Tol Bali Mandara, Universitas Udayana, Bali.
- Gerson, R, F., 2004, Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta.
- Hamim, R. S., 2011, Analisis Efektivitas Portal Siska (Sentra Informasi Satuan Kerja) dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna Internal Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Handoko, 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa, Amikom, Yogyakarta.
- Handoko, E., 2020, Tol Lampung Belum Aman, Sebanyak 139 Korban Meninggal Kecelakaan. <https://kupastuntas.co/2020/02/17/tol-lampung-belum-aman-sebanyak-139-korban-meninggal-kecelakaan>, Lampung.
- Harum, S., 2017, Pengaruh Pembangunan Jalan Tol Sutami Terhadap Nilai Lahan di Sekitarnya. UIN Alauddin Makassar, Makassar.
- Hidayat, A, 2017, Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data, Salemba Medika, Jakarta.
- Indonesia, 2017, Peraturan Presiden RI Undang-Undang No.58 2017 Tentang Jalan Tol Trans Sumatra, Jakarta.
- Iwaarden , J., Van der wile, T., Ball, L., & Millen , R., 2002, Applying Servqual to Website. International Journal of Quality & Reliability Management, 20.
- Jasamarga, 2013., Menuju Pertumbuhan Berikutnya, Jasamarga, Jakarta

- Juliandi, A., 2011, Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian dengan Cronbach Alpha. www.azuarjuliandi.com/openarticles/cronbachalpha .
- Kementrian Pekerjaan Umum, 2014, SPM Jalan Tol, Permen Nomor 16/PRT/M/2014, Jakarta
- Kementrian Pekerjaan Umum, 2021, Tempat Istirahat dan Pelayanan Jalan Tol, Permen Nomor 28/PRT/M/2021, Jakarta.
- Kencana, M., 2020, Sepi dan Kurang Penerangan, Jalan Tol Trans Sumatra Rawan Kejahatan. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4422506/sepi-dan-kurang-penerangan-jalan-tol-trans-sumatera-rawan-kejahatan>, Jakarta.
- Kitcharoen, K., 2004, The Importance Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departments of Private Universities in Thailand, ABAC School, Thailand
- KPIP, 2019, Jalan Tol Trans Sumatra, <https://kppip.go.id/proyek-prioritas/jalan-jembatan/15-ruas-jalan-tol-trans-sumatera/>, Jakarta.
- Kuswanto, 2012, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Auditor Switching Pada Bank yang Tercatat di BEI, 1-19.
- Latif, A., 2019, Rest Area yang Beroperasi di Sepanjang Tol Bakauheni–Palembang, <https://kumparan.com/kumparanbisnis/12-rest-area-beroperasi-di-sepanjang-tol-bakauheni-palembang-1r96c489Vej/full>. Lampung.
- Lupiyoadi, R., 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.
- Maharani, U, A., 2019, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Orang Tua Memilih Jasa Pendidikan di SMAN 1 Ngabang, Universitas Muhammadiyah Pontianak, Pontianak.
- Malhotra, N, K., 2005, Marketing Research and Applied Oriented Second Edition, Prentice Hall, USA.
- Martilla , J. A., & James, J. C., 1977, Importance Performance Analysis. The Journal of Marketting, 77-79.
- Maulani, A., 2010, Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jalan Tol PT Jasa Marga Studi Kasus Jalan Tol Cipularang, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Keuangan dan Perbankan Indonesia, Jakarta.
- Mostaghel, R., 2006, Customer Satisfaction : Service Quality in Online Purchasing in Iran, Lulea University of Technology, Swedia.
- Murry, J. P., & Jan B, H., 1998, Managing Promotion Program Participation within Manufacturer - Riteler Relationship. Journal of Marketing, 58-68.
- Nazir, 2005, Metode Penelitian, Ghalia Indonesia, Jakarta.

- NCHRP, 2006, Guide to Effective Freeway Performance Measurement, Transportation Research Board of The National Academic, Washington DC.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L., 1985, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, Marketing Fall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L., 1990, Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations, New York.
- Purnama, A., 2009, Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Keberhasilan Website Pemerintahan, Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Rahmadhiani, A., 2016, Lalulintas Harian Rerata Tol Medan Binjai. <https://properti.kompas.com/read/2016/02/29/152014621/Lalu.Lintas.Harian.Rerata.Tinggi.Tol.Medan-Binjai.Dikebut?page=all>, Medan.
- Rangkuti, F., 2006, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rofi'uddin, A., 2003, Rancangan Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia, Universitas Negeri Malang. Malang.
- Satriotomo, D., 2011, Efektivitas Layanan Jalan Tol Kota Semarang dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna, Universitas Diponogoro, Semarang.
- Sekaran, U., & Roger, B., 2010, Research Method for Business: A Skill Building Approach, New York.
- Sugiyono, 2017., Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, CV Alfabeta, Bandung.
- Sukardi, 2006, Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Produk Corned Prolas Produksi PT CIP Jurnal Industri Pertanian, Bali.
- Sumarwan, U., 2003, Perilaku Konsumen, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sunarto, 2003, Perilaku Konsumen, Ngeksigondo Utama, Yogyakarta.
- Supardi, 1993, Laporan Penelitian Populasi dan Sampel Penelitian, 100-108.
- Supranto, J., 2006, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Surakhmad, W., 1986, Pengantar Pengetahuan Ilmiah, Cetakan III Tarsito, Bandung.
- Syabhana, P., 2022, Awas Tambal Sulam di Ruas Tol Lampung-Palembang Membahayakan, <https://news.detik.com/berita/d-5914875/awas-tambal-sulam-di-ruas-tol-lampung-palembang-membahayakan>, Lampung.
- Usman, & Sobari, 2013, Aplikasi Teknik Multivariate, Rajawali Pers, Jakarta.
- Walpole, R., 1995, Pengantar Statistika, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wilson, & Heyel, 1987, Handbook Modern Office Management and Administration Service, Mc Graw Hill Inc, New Jersey.