

DAFTAR PUSTAKA

- Antonius. (2017). *Modul Pemanfaatan Bangunan Gedung*. Semarang: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Jalan, Perumahan, Pemukiman, dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah.
- Ardiansyah, F. (2020, Februari). Diambil kembali dari Kompas.com: <https://properti.kompas.com/read/2020/12/20/140000921/mengapa-pemeliharaan-gedung-penting-ini-alasannya?page=all>
- Corder, A. S. (1995). *Operation Management Building*. Jakarta: Akademika.
- Galgarin, Y. (2013). *Analisis Pemeliharaan Aset Daerah Pemerintah Kabupaten Tabalong Tahun 2013*. Yogyakarta: Program Pascasarjana UGM.
- Kumar, U. (2016). *Maintenance Audits Handbook - A Performance Measurement Framework*. CRC Press.
- Martilla, A. J., & James, C. J. (1997). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 77-79.
- Myeda, N. E., Kamaruzzaman, S. N., & Pitt, M. (2011). Measuring the Performance of Office Buildings Maintenance Management in Malaysia. *Journal of Facilities Management*, 181-199.
- Olanrewaju, A. L. (2014). *Dalam Building Maintenance Process and Practices*. Springer.
- Omar, M., & Fadzliel, A. (2017). Key Performance Indicators for Maintenance Management Effectiveness of Public Hospital Building. *EDP Sciences*.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus*.
- Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat no 24/PRT/M/2008 tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung*.
- Rosalina. (2011). *Sistem Pemeliharaan Gedung Ditinjau dari Keandalan Bangunan Gedung (Studi Kasus: Gedung Rumah Susun Sederhana Sewa di Kabupaten Cilacap)*.
- Schindler, P. (2019). *Business Research Methods, 13th Edition*. New York, NY: (PS).
- Shia, B., Chen, M., Ramdansyah, A., & Wang, S. (2016). Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus. *American Journal of Industrial and Business Management*, 117-128.

- Simanjuntak, M. (2014). Analisis Sistem Manajemen Mutu dan Pengaruhnya dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Bangunan Gedung Tinggi Perkantoran di Jakarta Pusat. *Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol. 4 No. 2*, 92-102.
- Slack, N., & Michael, L. (2017). *Operations Strategy 5th Edition*.
- Wijaya, E. R. (2017). *ANALISIS PEMELIHARAAN GEDUNG (Studi pada Gedung Poliklinik Terpadu RSUD Wonosari)*. Yogyakarta: Program Pascasarjana UGM.
- Wireman, T. (1998). *Developing Performance Indicators for Managing Maintenance, Industrial Press*. New York, NY.
- Yulianti, Y. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan menggunakan GAP Analysis dan Importance-Performance Analysis (IPA) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Volume 6, Nomor 2*.
- Zeithaml, P., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service*.