

DAFTAR PUSTAKA

- Firdaus, Firdaus. "Aplikasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus AKDP Dan Akap Pada Terminal Type B (Studi Kasus pada Terminal Caru." *Surabaya: Universitas Dr. Soetomo* (2020).
- Lulie, Yohannes, and Hosea Endru Setiawan. "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Surakarta terhadap Fly Over Purwosari Surakarta." *Jurnal Teknik Sipil* 17.1 (2022): 58-66.
- Nofriyanti, Elsa. "Evaluation of concretization of local road in Padang city using the importance satisfaction analysis and customer satisfaction index methods." *E3S Web of Conferences*. Vol. 156. EDP Sciences, 2020.
- Ormanovic, Semso, et al. "Importance-performance analysis: Different approaches." *Acta Kinesiologica* 11 (2017): 58-66.
- Purnomo, Kevin Rezananta, and Berto Mulia Wibawa. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol di Wilayah Unit Jatim 02 Terhadap Layanan Satuan Patroli Jalan Raya Ditlintas Polda Jatim." *Jurnal Sains dan Seni ITS* 9.2 (2021): D256-D261.
- Putra, Syah Gemma, Agus Dwi Wicaksono, and Gunawan Prayitno. "Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol Pekanbaru-dumai." *Planning for Urban Region and Environment Journal (PURE)* 11.4 (2023): 241-248.
- Putri, Diski Kholida Zia Hadie, and Darmawan Pontan. "Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol Atas Kondisi Jalan Tol." *Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan*. 2019.
- Rifai, Andri Irfan, et al. "Customer Satisfaction and Road Performance in Long Segment Maintenance Contract: Application of an Urban Road Network." *UIJRT United International Journal of Research & Technology* 3.09 (2022): 10-19.
- Satriotomo, Dicky. "Efektivitas Layanan Jalan Tol Kota Semarang dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna Tesis." (2011).
- SE, Ir Herry T. Zuna, Sigit P. Hadiwardoyo, and Ir Hedi Rahadian. "Analyzing Toll Road Service Quality from a Road User Perspective: Case Study of Toll Road in Java." *IRF*: 9.

- Yana, A. A. G., I. Nyoman Yudha Astana, and Bernardo Sandrini Salasa. "Efektivitas Layanan Jalan Tol Bali Mandara Dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna." *Jurnal Spektran* 6.2 (2018): 224-233.
- Zubaidah, Alfie Fahrur, and Siti Nurlaela. "Konsep Desain Jalur Pejalan Kaki Ramah Anak pada Rute Berbasis Footprint untuk Perjalanan Sekolah di Kecamatan Rungkut Surabaya." *Jurnal Penataan Ruang* 16.1 (2021): 1-8.