

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL)*. Journal of Marketing. Vol 49 (Fall 1985), 41-50.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Albarq, A.N. 2013. *Measuring the Impacts of Online Word-of-Mouth on Tourists Attitude and Intentions to Visit Jordan: An Empirical Study*. International Business Research, Vol.7 No.1 pp. 14-22.
- Al-Jabbar, M., Jamil, M., Buraida, & Maulina, F. 2022. *Kajian Kepuasan Pemilik Proyek Berdasarkan Kualitas Jasa Kontraktor Pada Pembangunan Konstruksi Gedung Di Banda Aceh Tahun Anggaran 2019-2020*. Journal of the Civil Engineering Student Vol. 4 No. 1. 99-105.
- Adi, Rifki Nugroho. 2008. Analisis Faktor – faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Dengan Sistem Pre-Order secara Online (Studi Kasus pada Online Shop Choper Jersey).
- Arumsari, 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Ariani, Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2), 83–101.
- Aria, M., & Atik, L., 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol).
- Benoit et al. 2017. *A triadic framework for collaborative consumption (CC): Motives, activities and resources & capabilities of actors* . United Kingdom.

- Chin, W. 1998. *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*. Modern Methods for Business Research, 295, 336.
- Edison, Anwar, & Komariyah 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Endah, Rayi. 2008. *Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Ervianto I., Wulfram. 2005. *Manajemen proyek konstruksi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Felix, Rubogara. 2017. *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*. Hebrew University of Jerusalem, Israel.
- Fransisca, R., 2015. *Pengaruh Instagram Terhadap Brand Awareness Koultoura Coffee di Kalangan Komunitas Youth GBI Petamburan*. Universitas Bina Nusantara.
- Gaspersz, Vincent. 2008. *Total Quality Control*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gay, L.R. and Diehl, P.L. 1992. *Research Methods for Business and Management*. New York: Mc. Millan Publishing Company.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (1998). Marketing services: The case of a missing product. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 13, 322-338.
- Gudono. 2011. *Analisa Data Multivariate*. Yogyakarta: BPFE.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi.
- Hair, J., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
- Handoko, H. 2012. *Manajemen*. Yogyakarta: BPPE.
- Haksever, C., & Render, B., 2000. *Service And Operations Management*. USA: Pearson Prentice Hal
- Idrus, A., Sodangi, M., 2011. *Framework for Evaluating Quality Performance of Contractors in Nigeria*. Bandar Seri Iskandar.

- Irawan, A. 2014. *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Memilih Program Studi (Studi pada Jurusan Akuntansi dan Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Banjarmasin)*. Jurnal Wawasan Manajemen, Vol.2, Nomor 2, Juni 2014.
- Indihome.co.id (21 Desember 2020). “*Apa itu Teknologi Fiber Optik? Ini Ulasan Lengkapnya*”. Diakses pada 12 Oktober 2022, <https://indihome.co.id/blog/apa-itu-teknologi-fiber-optik-ini-ulasan-lengkapnya>.
- Jayakusumah, Herdi. 2011. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Teh Celup Sariwangi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Jarvis, C. B., MacKenzie, S. B., & Podsakoff, P. M. (2003). A critical review of construct indicators and measurement model misspecification in marketing and consumer research. *Journal of Consumer Research*, 30(2), 199–218.
- Kaiser, H.F. and Rice, J. 1974. *Little Jiffy, Mark Iv*. Educational and Psychological Measurement, 34, 111-117.
- Khasani, Riqi Radian. 2013. *Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Manajemen Proyek Kontraktor Besar Bangunan Gedung*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Koriawan, N. 2011. *Karakteristik dan Kinerja Perusahaan Jasa Konstruksi Kualifikasi Kecil di Kabupaten Jembrana Tahun 2009*. Tesis. Universitas Udayana. Bali.
- Kotler P., & Keller K. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: PT. Indeks.
- Madeppungeng, A., Intari, D., E., & Fauziah, N., N., 2020. *Evaluasi Kepuasan Pelanggan Pada Manajemen Proyek Kontraktor Besar*. Jurnal Konstruksia. Vol. 11 No. 2.
- Mardainis, Junadhi, & Jamaris, M., 2019. *Analisa Faktor Principal Component Analysis dan Common Factor Analysis untuk Menentukan Minat Calon Mahasiswa Masuk STMIK Amik Riau*. SATIN - Sains dan Teknologi Informasi, Vol. 5, No. 2.

- Neolaka, Amos. 2016. *Metode penelitian dan statistik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- N. B. Puspitasari, H. Suliantoro, & V. Erlianna, 2012 *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Pemakaian Produk Layanan Seluler Dengan Mempertimbangkan Aspek 7p's Of Marketing (Studi Kasus : Pt. Telkom Area Blora)*. Undip: Jurnal Teknik Industri, Vol. 6, No. 2, Pp. 95-104.
- Prihandini, Tisti Ilda and Sunaryo, Sony (2011) *Structural Equation Modelling (Sem) Dengan Model Struktural Regresi Spasial*. Prosiding Seminar Nasional Statistika Universitas Diponegoro 2011 . pp. 162-170.
- Project Management Institute. 2013. *A Guide to The Project Management Body of Knowledge*. Fifth Edition. PMBOK® Guide.
- Rani, H., A., & Hayati, K., 2015. *Analisis Faktor-faktor Performa Kontraktor yang Mempengaruhi Stakeholder Satisfaction*. Universitas Andalas.
- Rangkuti, Freddy .2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ruky, A., .2014. *Sistem Manajemen Kinerja*, Cetakan Ketiga, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5, 2442-2469.
- Saputra, A., Yanti, R., Wiguna, I., dan Nurcahyo, C., 2017. *Pengaruh Komunikasi Terhadap Keberhasilan Proyek Pada Hubungan Kerja Antara Kontraktor dan Subkontraktor*. Jurnal Sains Terapan, Vol. 3, 87-95.
- Sampson, S. E., & Froehle, C. M., 2016. *Foundations and Implications of a Proposed Unified Services Theory*.
- Sheth, J.N. & Sisodia, R.N. 2012. *The 4 A's of Marketing*. England : Routledge
- sinarmonas.co.id (10 Desember 2020). “Kabel Fiber Optik: Keunggulan, Karakteristik, dan Aplikasinya”. Diakses pada 20 Oktober 2022. [https://sinarmonas.co.id/blog/detail/kabel-fiber-optik-keunggulan-karakteristik-dan-aplikasinya#:~:text=Duct%20Cable%20Adalah%20kabel%20fiber,tulang%20punggung%20\(Back%20Bond\)](https://sinarmonas.co.id/blog/detail/kabel-fiber-optik-keunggulan-karakteristik-dan-aplikasinya#:~:text=Duct%20Cable%20Adalah%20kabel%20fiber,tulang%20punggung%20(Back%20Bond))

- sinarmonas.co.id (28 oktober 2021). “*Metode Penyambungan Kabel Fiber Optik*”. Diakses pada 20 Oktober 2022. <https://sinarmonas.co.id/blog/detail/metode-penyambungan-kabel-fiber-optik-20>
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supranto, J., 2004. *Analisis Multivariat: Arti dan Interpretasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., & Gregorius Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik* Edisi 3. Yogyakarta: Andi offset.
- Triatmojo, Y (24 September 2006). Diakses tanggal 13 November 2022. <https://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>.
- Tumelap, Jefri. 2014. *Analisa Kinerja Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi*, Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Usman, Hardius., & Sobari, Nurdin. 2013. *Aplikasi Teknik Multivariate Untuk Riset Pamasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widarjono, Agus. 2015. *Analisis Multivariat Terapan*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Wijanarko, Guntur. 2012. *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi Berdasarkan Service Quality Kontraktor*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

- Windarti, T. and Ibrahim, M. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu*. Jom FISIP Volume 4 No. 2 Oktober 2017, pp. 1–10.
- Zainal, M., 2017. *Dimensi Dan Indikator Akuntabilitas, Ransparansi, Konsistensi Dan Kepastian Hukum*.