

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, F. N., Wahyuni, R., dan Pratama, D. (2023). Analisis tingkat kepuasan penyedia jasa konstruksi terhadap pelaksanaan pengadaan barang/jasa. *Jurnal Teknik Sipil dan Teknologi Konstruksi*, 9(2), 45–56.
- Asyiah, S., Maddeppungeng, A., dan Alfalakh, D. S. (2020). Evaluasi kepuasan pelanggan terhadap kinerja manajemen proyek kontraktor besar (studi kasus: Proyek Pembangunan Kampus Untirta Sindangsari). *Jurnal Fondasi*, 9(2), 188–196.
- Azzopardi, E. dan Nash, R. (2013). A critical evaluation of importance-performance analysis. *Tourism Management*, 35, 222–233.
- Brandt, D. R. (2000). Linking customer satisfaction to performance measurement. *Customer Relationship Management*, 3(1), 12–18.
- Cronin, J. J. dan Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Croom, S. dan Brandon-Jones, A. (2007). Impact of *e-procurement*: Experiences from implementation in the UK public sector. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 13(4), 294–303.
- Djaali dan Muljono, P. (2008). *Pengukuran dalam bidang pendidikan*. Grasindo.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., dan Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., dan Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Husen, A. (2009). *Manajemen proyek: Perencanaan, penjadwalan & pengendalian proyek*. Andi.
- Idrus, A. dan Sodangi, M. (2011). Framework for evaluating quality performance of contractors in Nigeria. *International Journal of Civil and Environmental Engineering*, 11(1), 34–39.
- Kärnä, S. (2004). Analysing customer satisfaction and quality in construction: The case of public and private customers. *Nordic Journal of Surveying and Real Estate Research, Special Series 2*, 67–80.

- Khasani, R. R. (2013). *Evaluasi kepuasan pelanggan terhadap kinerja manajemen proyek kontraktor besar bangunan gedung* [Tesis magister yang tidak dipublikasikan]. Universitas Diponegoro.
- Kurnia, D. (2023). Analisis tingkat kepuasan user terhadap kinerja kontraktor: Studi kasus perawatan gedung perkantoran Polda Jabar. *Jurnal Teknik Sipil*, 15(1), 22–31.
- Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. (2021a). *Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembinaan Pelaku Usaha Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*.
- Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. (2021b). *Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Toko Daring dan Katalog Elektronik dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*.
- Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. (2022). *Keputusan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 122 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Katalog Elektronik*.
- Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. (2024a). *Keputusan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 177 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Katalog Elektronik*.
- Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. (2024b). *Surat Edaran Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2024 tentang Implementasi Katalog Elektronik Versi 6*.
- Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. (2025). *Keputusan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 93 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan E-Purchasing Katalog Elektronik Melalui Metode Mini-Kompetisi*.
- Maiyozzi, A., Rizal, S., dan Wulandari, T. (2022). Analisis tingkat kepuasan kontraktor menggunakan *e-procurement* di Dinas PU Kota Sawahlunto. *Jurnal Teknik Sipil*, 14(2), 78–89.
- Maloney, W. F. (2002). Construction product/service and customer satisfaction. *Journal of Construction Engineering and Management*, 128(6), 522–529.
- Martilla, J. A. dan James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Muktafa, A. R. (2023). Analisa kepuasan pengguna jasa konstruksi berdasarkan kinerja kontraktor. *Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan*, 25(1), 11–22.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Project Management Institute. (2017). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK guide)* (6th ed.).
- Project Management Institute. (2021). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK guide)* (7th ed.).
- Republik Indonesia. (2017). *Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2020 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2021a). *Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2020 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2021b). *Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2025). *Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Santri, I. (2025). Analisis tingkat kepuasan kontraktor menggunakan *e-procurement* di Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Teknik Sipil dan Lingkungan*, 10(1), 33–44.
- Silvana, Hasibuan, B., dan Sugiarto. (2024). Customer satisfaction analysis and assessment of occupational health, safety and environment in building construction project. *Jurnal Ad'ministrare*, 11(2), 1–14.
- Simamora, B. (2005). *Analisis multivariat pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama.

- Slack, N. (1994). The importance-performance matrix as a determinant of improvement priority. *International Journal of Operations & Production Management*, 14(5), 59–75.
- Stratford, M. (2008). Using customer satisfaction index. *Quality Progress*, 41(5), 58–65.
- Sugiarto dan Siagian, D. (2000). *Metode statistika untuk bisnis dan ekonomi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (edisi ke-2). Alfabeta.
- Tiastiti, R. (2024). *Analisis kepuasan pengguna jasa konstruksi terhadap kinerja kontraktor di Pangkalpinang* [Tesis magister yang tidak dipublikasikan]. Institut Teknologi Nasional Malang.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction* (edisi ke-4). Andi.
- Torbica, Ž. M. dan Stroh, R. C. (2001). Customer satisfaction in home building. *Journal of Construction Engineering and Management*, 127(1), 82–86.
- Tse, D. K. dan Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 204–212.
- Yunita, H. dan Soekiman, A. (2016). Analisis tingkat kepuasan jasa konstruksi berdasarkan customer satisfaction index (CSI). *Jurnal Teknik Sipil ITB*, 23(3), 211–222.