

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, R., & Prasetyo, D. (2019). *Evaluasi Kinerja Rest Area Tol Cipali Berdasarkan Kepuasan Pengguna*. Jurnal Transportasi, 21(3), 155–166.
- Santoso, B., & Putra, A. H. (2020). *Analisis Tata Letak Fasilitas Rest Area Tol Trans Jawa*. Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan, 12(2), 89–101.
- Nugroho, R. D. (2021). *Persepsi Pengguna terhadap Fasilitas Rest Area di Tol Jakarta–Cikampek*. Jurnal Rekayasa Lalu Lintas, 9(1), 23–34.
- Lestari, M., & Kurniawan, T. (2018). *Kenyamanan Pengguna Rest Area Berdasarkan Konsep Ergonomi Lingkungan*. Jurnal Arsitektur Nusantara, 6(4), 212–225.
- Pratama, H., & Yusuf, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Fasilitas terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Rest Area*. Jurnal Manajemen Infrastruktur, 14(1), 45–58.
- Wulandari, E. (2017). *Evaluasi Penerapan Sistem Parkir di Rest Area Jalan Tol*. Jurnal Transportasi Publik, 8(2), 134–145.
- Hidayat, S., & Ramadhan, I. (2020). *Penataan Sirkulasi Kendaraan di Rest Area untuk Mengurangi Kemacetan*. Jurnal Teknik Lalu Lintas, 11(3), 56–68.
- Siregar, A. P. (2019). *Ketersediaan dan Kualitas Layanan Rest Area pada Jalur Tol Trans Sumatera*. Jurnal Infrastruktur Wilayah, 5(2), 99–112.
- Fadilah, N., & Permana, B. (2021). *Hubungan Antara Tata Letak Fasilitas dengan Kepuasan Pengguna Rest Area*. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota, 15(3), 145–157.
- Rahmawati, D., & Gunawan, A. (2018). *Standar Pelayanan Minimal Rest Area Berdasarkan Persepsi Pengguna*. Jurnal Transportasi Indonesia, 10(1), 77–88.
- Andriani, N., & Jannah, M. (2024). Analysis of tourist satisfaction using CSI (Customer Satisfaction Index) method based on service quality (Tourservqual). In *Proceeding BICEMBA* (Vol. 2, pp. 435–444). [arXiv](#)
- Syukri. (n.d.). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan analisis GAP pada kualitas pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. [arXiv](#)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2018). *Spesifikasi Teknis Fasilitas Pelayanan Jalan Tol*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Marga.
- Puslitbang Transportasi Jalan dan Perkeretaapian. (2017). *Pedoman Teknis Rekayasa Lalu Lintas*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.