



## DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, K., dan Sudarmayasa, I.W. (2020): *Kualitas pelayanan jasa akomodasi*, Ideas Publishing Gorontalo, ISBN 978-623-234-136-4, 23-26.
- Ariyanto, A., Ghozali, Z., Munyanti, Ambarwati, R., Nelly, Revita, N., Pratisila, M. (2024): *Manajemen layanan pelanggan*, Widina Media Utama Bandung, ISBN 978-623-500-379-5, 46.
- Badan Pusat Statistik Kota Salatiga (2025): *Kota salatiga dalam angka. badan pusat statistik kota salatiga*, BPS Salatiga, ISSN 2355 - 3065, **44**, 61.
- Birmingham Coach Station diperoleh dari situs internet : <https://maps.app.goo.gl/tpQQhZVXEseosQpbA>. Diunduh pada tanggal 5 November 2025, pukul 10.30 WIB.
- Biro komunikasi dan informasi publik diperoleh dari situs internet: <https://dephub.go.id/post/read/terminal-tipe-a-tingkir-salatiga-akan-jadi-pusat-kegiatan-masyarakat-dan-umkm>. Diunduh pada tanggal 21 April 2025, Pukul, Pukul 09.23 WIB.
- BPBD Kota Salatiga diperoleh dari situs internet : <https://bpbd.salatiga.go.id/kota-salatiga/>. Diunduh pada tanggal 21 April 2025, Pukul, Pukul 09.00 WIB.
- Bus Rosalia Indah diperoleh dari situs internet : <https://mobilkomersial.com/2024/02/15/po-rosalia-indah-buka-rute-bus-double-decker-bitung-jember/>. Diunduh pada tanggal 5 November 2025, pukul 10.35 WIB.
- Cahyono, T. (2017): *Statistik uji korelasi*, Yayasan Sanitarian Banyumas, Purwokerto, ISBN 978-602-72170-3-4, 32.
- Crocker, L., dan Algina, J. (1986): *Introduction to classical and modern test theory*, Holt, Rinehart and Winston, Inc, Florida, ISBN 0-03-061634-4, 121.
- Daftar terminal di jawa timur, tipe a dan b diperoleh dari situs internet : <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6592623/daftar-terminal-di-jawa-timur-tipe-a-dan-b>. Diunduh pada tanggal 16 November 2025, pukul 12.13 WIB.
- Icha, M. (2020): Kinerja pelayanan bus dan terminal antar lintas batas negara sei ambawang. *Warta Penelitian Perhubungan*, 2(**32**) 9.
- Kevin, M., Koesoemawati, D. J., dan Kriswardhana, W. (2019): Evaluasi standar pelayanan minimum dan tingkat kepuasan penumpang di terminal angkutan umum Tawang Alun Jember. *Rekayasa Sipil*, ISSN 1978 - 5658, 2(**13**), 2.
- Kurnia, H. P., Ita, S. N., dan Ikhsan , M. D. (2022): Analyzing the level of service at anjuk ladang. *Journal Innovation Of Civil Engineering*, ISSN 2775-5592, 2(**3**), 60-6.
- Mcfarlane, D. A. (2013): The strategic importance of customer value. *Atlantic Marketing Journal*, ISSN 2165 - 3887, 1(**2**), 4.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. (2017): Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, Jakarta, 14, 10.



- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015): Penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan, Jakarta, 132, 10.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2024): Pedoman penyusunan rancang bangun terminal penumpang, Jakarta, 164, 10.
- Oliver, R. L., Rust, R. T., dan Varki, S. (1997): Customer delight: foundations, findings, and managerial insight. *Journal of Retailing*, ISSN 0022 - 4359, 3(73), 2.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (2013): Jaringan lalu lintas dan angkutan jalan, Jakarta, 79, 32.
- Primasworo, R. A., Oktaviastuti, B., dan Retang, M. M. (2024). Strategi peningkatan kualitas pelayanan terminal bus arjosari kota malang. *Jurnal Gradasi Teknik Sipil*, ISSN 2598-8581, 8(2), 262-265.
- Rao, A. (2015): *bus terminal design guideline*. New Delhi: SGArchitects. 2.
- Resmikan Terminal Tingkir Salatiga Iman Jokowi tekan klakson bus diperoleh dari situs internet : <https://www.detik.com/jateng/bisnis/d-7088391/resmi-kan-terminal-tingkir-salatiga-jokowi-tekan-klakson-bus#:~:text=Presiden%20Joko%20Widodo%20%28Jokowi%29%20meresmikan%20secara%20langsung%20Terminal,di%20Terminal%20Tingkir%2C%20Salatiga%20pada%20Rabu%20%2813%2F12%2F2023%29%20sore>. Diunduh pada tanggal 9 Maret 2025, pukul 09.13 WIB.
- Revitalisasi terminal di Salatiga bikin penumpang nyaman diperoleh dari situs internet : <https://www.beritasatu.com/ekonomi/2844460/revitalisasi-terminal-di-salatiga-bikin-penumpang-nyaman-goodbye-calo>. Diunduh pada tanggal 13 Juli 2025, pukul 15.05.
- Revitalisasi terminal tingkir Salatiga bikin dimulai dengan dana Rp20 Miliar diperoleh dari situs internet : [https://www.bisnisnews.id/detail/berita/2020-revitalisasi-terminal-tingkir-salatiga-dimulai-dengan-dana-rp30-miliar?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.bisnisnews.id/detail/berita/2020-revitalisasi-terminal-tingkir-salatiga-dimulai-dengan-dana-rp30-miliar?utm_source=chatgpt.com). Diunduh pada tanggal 13 Juli 2025, pukul 15.05.
- Rifki, M., Jumaidi, dan Arsyad, M. (2024): Indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, ISSN 0000 - 0000, 1(1),1.
- Rifky , A. P., Oktaviastuti, B., dan Retang, M. M. (2024): Strategi peningkatan kualitas pelayanan Terminal Bus Arjosari Kota Malang. *Jurnal Gradasi Teknik Sipil*, ISSN 2598-8581, 2(8), 7.
- Sedayu, A., Sulistio, H., Soehardjono, A., dan Wicaksono, A. (2014): *Standar pelayanan minimal bus tipe a*. Malang: Universitas Brawijaya Press, ISBN 978 - 602 - 203 - 400 - 1, 78 - 84.
- Setiawan, N. (2007): *Penentuan ukuran sampel memakai rumus Slovin dan tabel Krejcie-Morgan: telaah konsep dan aplikasinya*. Universitas PADjadjaran, 6-8.
- Siregar, M. S. A. (2022). Analisa kualitas pelayanan menggunakan metode importance performance analysis. *Factory Jurnal Industri, Manajemen Dan Rekayasa Sistem Industri*, ISSN 2961-953X, 1(1), 33-38.



- Slamet, R., dan Wahyuningsih, S. (2022). Validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kepuasan kerja. *Aliansi: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, ISSN 2541-545X, 17(2), 51-56.
- Stasiun Berlin Hauptbahnhof diperoleh dari situs internet : <https://maps.app.goo.gl/Ag7ATc7irdYqL2f5A>. Diunduh pada tanggal 5 November 2025, pukul 10.35 WIB.
- Supranto, J. (2001): *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*, Rineka Cipta, Jakarta, ISBN 979-518-725-2, 241-242.
- Terminal Bus Greyhound diperoleh dari situs internet : <https://maps.app.goo.gl/3ANwVQrYjS1eqfnM6>. Diunduh pada tanggal 5 November 2025, pukul 10.40 WIB.
- Terminal Bus Helsinki Kamppi diperoleh dari situs internet : <https://maps.app.goo.gl/BDhVjV4Dhw4kusZS6>. Diunduh pada tanggal 5 November 2025, pukul 10.45 WIB.
- Terminal Gunungpati diperoleh dari situs internet : <https://maps.app.goo.gl/qSXnjuFhr33wYYde7>. Diunduh pada tanggal 9 Juli 2025, pukul 15.35 WIB.
- Terminal Penggaron diperoleh dari situs internet : <https://maps.app.goo.gl/WsuHyjnzL4JCoLp8>. Diunduh pada tanggal 9 Juli 2025, pukul 15.03 WIB.
- Terminal Purabaya diperoleh dari situs internet : <https://maps.app.goo.gl/d7dadav6RgRwQAmr9>. Diunduh pada tanggal 5 November 2025, pukul 10.30 WIB.
- Terminal Tamanan diperoleh dari situs internet : <https://maps.app.goo.gl/3ANwVQrYjS1eqfnM6>. Diunduh pada tanggal 16 November 2025, pukul 13.50 WIB.
- Terminal Tipe A Tingkir Salatiga akan jadi pusat kegiatan masyarakat dan umkm diperoleh dari situs internet : <https://dephub.go.id/post/read/terminal-tipe-a-tingkir-salatiga-akan-jadi-pusat-kegiatan-masyarakat-dan-umkm>. Diunduh pada tanggal 9 Maret 2025, pukul 8.45 WIB.
- Undang - Undang Republik Indonesia (2009): Pemerintah Republik Indonesia, Jakarta, 32, 6.
- Undang - Undang Republik Indonesia (2009): Pemerintah Republik Indonesia, Jakarta, 22, 3.
- Undang - Undang Republik Indonesia (1999): Pemerintah Republik Indonesia, Jakarta, 41, 5 - 16.
- Undang - Undang Republik Indonesia (2014): Pemerintah Daerah, Jakarta, 23, 98.
- Vanesha, N. S., dan Ernawati, D. (2025). Analysis the level of passenger satisfaction with community services at terminal type a purabaya using service quality methods. *Journal Of Artificial Intelligence And Engineering Applications*, ISSN 2808-4519, 2(4) 6.
- Wahditiya, A. A., Yunus, A., Ndari, P. W., Cahya, G., Antou, L. L., Findasari., dan Musyawir, A. K. (2025): *Metode Penelitian Statistik*, Agam, Yayasan Tri Edukasi Ilmiah. ISBN 978-634-7178-30-5, 42.



Wahyudi, Avianti, W., Martin, A., Jumali, Andriyani, N., Prihatiningsih, D., Misesani, D., Fahrudin, Yufrinalis, M., Mbari, M.A.F., Ningsih, A.G., Yulianto, A., Rokhman, M.T.N., Haqiyah, A., dan Sukwika, T. (2023): *Metode penelitian (dasar praktik dan penerapan berbasis ict)*. PT. Mifandi Mandiri Digital, Deli Serdang, ISBN 978-623-88562-4-4, 174.

