

DAFTAR PUSTAKA

- Astanto, (2019). Evaluasi Kinerja Operasional Dan Kinerja Pelayanan Terminal Kertonegoro Kabupaten Ngawi., *Planning for Urban Region and Environment* Volume 8, Nomor 1, Januari.
- Aaker, D.A. (1995). *Developing Bussiness Straregy*, Jhon Wiley & Sony Inc, 16th Edition.
- Aritonang, L, (2005). Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Badu. (2018). *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Balaka, R. (2018). Analisa Kinerja Pelayanan Terminal Baruga Di Kota Kendari. *Jurnal STABILITA* Vol. 6 No. 2 (Juni 2018).
- Consuelo G.Sevilla. (1993). Pengantar metode Penelitian. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Febriyanto, D. Haryono, & Purwanto, (2017). Kajian Sanitasi Terminal Di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016. *Jurnak Kesehatan Lingkungan*, 8(3), 108-115.
- Firdanis, D., Rahmasari, N., Arum Azzahro, E., Reza Palupi, N., Santoso Aji, P., Natalia Marpaung, D., & MirayantiMandagi, A. (2022). Observasi Sarana Terminal Brawijaya Banyuwangi Melalui Assessment Indikator Sanitasi Lingkungan Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 13(2), 56-65.
- Francisco, Nelson, et all. 2015. Kajian Kinerja Pelayana Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Bacora Dili-Timor Leste). *Media Sipin* Vol.13/No.1/Februari 2015.
- Haryanto & Helena Ras Ulina Sembiring. (2021) *Membangun Pribadi Prima dalam Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative.
- Hardiyansyah, (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Impelementasinya*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. (Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kartika Yuniastari Sarja, N. L. A. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Sistem Dan Informatika (JSI)*, 12(2).

Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No.KEP/26/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Lasmana, I. (2022). Evaluasi Layanan Terminal Bus Alam Barajo Kota Jambi Jurnal Talenta Sipil Volume 5 Nomor 2, Agustus 2

Morlok, E.K., (2018), *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Moenir, (2018). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Mukarom, Z. & Wijaya, L. M. (2015). *Manajemen Pelayana Publik*. Bandung: Penerbit Pustaka Setia

Peraturan Perundang – Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun (2009), tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015, tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor. PM 40 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor. 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Slovin, M.J. 1960. *Sampling*, Simon And Schuster Inc., New York.

Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Rineka Cipta.

Sugiyono, (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukardi dan Chodilis Chandrawatisma, (2006). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Cornet Produksi PT. CIP, Denpasar, Bali, Jurnal Teknologi Industri Pertanian. Vol. 18 (2), 50-56.

Sujarno, M. I., &Muryani, S. (2018). Sanitasi Transportasi Parawisata dan

Matra.Pusat Pendidikan Sumber DayaManusia Kesehatan.

Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Deepublish.

Vebrianti, F., Kanan, M., Sattu, M., & Novryanto, S. (2021). Gambaran Sanitasi Lingkungan di Terminal Kota Luwuk Kabupaten Banggai (Description Of Environmental Sanitation In Terminal Kota Luwuk Banggai District). *Public Health Journal*, 12(1).

Wibisono, D (2019). Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Matriks *Importance Performance Analysis* (Studi kasus: Sekolah XYZ). *Jurnal Optimasi Teknik Industri (JOTI)*, 1(2).