

DAFTAR PUSTAKA

- Agustapraja, H. R., & Dhana, R. R. (2018). Karakteristik Penumpang Pengguna Bus AKDP di Terminal Larangan, Sidoarjo. *Jurnal Pengembangan Teknik Sipil*.
- Ayu Dyah. (2020). *Strategi peningkatan pelayanan angkutan umum perkotaan rute lyn a berdasarkan preferensi pengguna di kota kediri*.
- Badan Pusat Statistika. (2023). *Jumlah Kendaraan Bermotor Bus*. <https://sumut.bps.go.id/indicator/17/425/1/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-unit-pelaksana-teknis-upt-dan-jenis-kendaraan-unit-.html>
- Badan Pusat Statistika. (2024). *Jumlah Penduduk Indonesia (Ribu Jiwa) 2022-2024*. <https://www.bps.go.id/indicator/12/1886/1/jumlah-penduduk-hasil-proyeksi-menurut-provinsi-dan-jenis-kelamin.html> (diakses pada 24/03/2023)
- Bahrijal, M. (2020). *Evaluasi Kinerja Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan*. 1–87.
- Dinas Perhubungan Kota Medan. (2008). *Peningkatan Kualitas*. <https://dishubmedan.blogspot.com/>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*, 3(2).
- Handi Irawan D. (2004). *Indonesian Customer Satisfaction : Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan merek pemenang ICSSA*. PT. Elex Media Komputindo. <https://doi.org/ISBN : 979-20-4796-4>
- Hasya, A. S. (2023). *Pengaruh Sikap, Kontrol Perilaku, Norma Subjektif Dan Religiositas Terhadap Minat Generasi Milenial Melakukan Financial Planning Syariah*.
- Hidayat, A., & Prima, S. (2020). Sikap Belajar Pemecahan Masalah Gaya Kognitif. *Jurnal Edumaspul*, 4(1), 321–328.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Menteri Perhubungan RI. (2012). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. *Kementerian Perhubungan Republik Indonesia*, 13.
- Mulyo Sanusi, W., & Joko, S. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1).
- Nadia, A. rizky. (2023). *Analisis Efektivitas Kereta Api Komuter Krd Sri Lelawangsa Sebagai Transportasi Lokal Medan – Binjai Dengan Menggunakan Metode Csi (Costomer Satisfaction Index)* (Vol. 13, Issue 1). Universitas Negeri Medan.
- Nawawi H, H. M. (1992). Instrumen Penelitian Bidang Sosial. *Gadjah Mada*

University Press.

- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia tentang Lalu Lintas (UU RI NO. 22 Tahun 2009). *Republik Indonesia*, 1–103.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2013). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013 Tentang Jaringan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. *Pemerintah Republik Indonesia*, 1–97.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2017). Undang-Undang Republik Indonesia tentang Pelayanan Publik (UU RI NO. 25 Tahun 2009). *Republik Indonesia*, 73, 1–6.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. *Republik Indonesia*, 647.
- Raharjo, S. (2021a). Cara Melakukan Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's Dengan SPSS. *From Spss Indonesia*. <https://www.spssindonesia.com/2014/01/Uji-Validitas-Product-Momen Spss.Html>
- Raharjo, S. (2021b). Cara Melakukan Uji Validitas Product Moment Dengan SPSS. *From Spss Indonesia*. <https://www.spssindonesia.com/2014/01/Uji-Validitas-Product-Momen Spss.Html>
- Samfada, D. (2021). Analisis Kebutuhan Dan Kinerja Pelayanan Kereta Api Komuter Krd Sri Lelawangsa Medan (Studi Kasus). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Teknik [JIMT]*, 1.
- Sedayu, A., Sulitio, H., Soehardjono, A., & Wicaksono, A. (2014). *Standar Pelayanan Minimal Terminal Bus Tipe A*. Universitas Brawijaya Press.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan. In *Pengembangan-Keahlian*. Jakarta. Salemba Empat.
- Shen, W., Xiao, W., & Wang, X. (2016). Passenger satisfaction evaluation model for Urban rail transit: A structural equation modeling based on partial least squares. *Transport Policy*, 46. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2015.10.006>
- Sinambela, L. P. (2016). Sinambela Reformasi Pelayanan Publik. In *Bumi Aksara*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif dan Kualitatif* (1st ed., Vol. 1). CV. Noah Aletheia.
- Sukardi, & Chodilis, C. (2006). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Cornet Produksi PT. CIP, Denpasar, Bali. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, Vol.18 (2), 106–117. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Cornet Produksi PT. CIP%2C Denpasar%2C Bali&btnG=