

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Lerbin R, (2005). Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Junianto, (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus Trayek Terminal Daya-Petta Ponggawae, Sulawesi Selatan). Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Peraturan Walikota Padang, No. 160 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Trans Padang.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Nomor Pm 83 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Nasional
- Leliana A, (2018). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Angkutan Umum Stasiun Madiun. Imposium XXI FSTPT 2018 Universitas Briwijaya.
- Lodhita, Heru Eka, Santoso, Imam, dkk, (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA dan CSI Studi Kasus Pada Toko Oen Malang, Tugas Akhir, UNBRAW, Malang.
- Lupiyoadi, (2001). Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek, Salemba 4. Penumpang Angkutan Umum Perkotaan. Jurnal Teknik Vol.3, Yogyakarta.
- Simamora, Bilson, (2002). Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sintia Lambok Romalum Pakpahan, (2022). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Sibolga Kabupaten Tapanuli Tengah).
- Sugiyono, 2016, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 2001, Statistika Teori dan Aplikasi, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G., 2011, Service, Quality and Satisfaction, Andi, Yogyakarta.

