

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, Arif. (2016). *Pemerintah Diminta Ambil Alih Terminal A, Agar Bus Tak Dipalak dan Aman*. <https://www.otoniaga.com/4055/pemerintah-diminta-ambil-alih-terminal-agar-bus-tak-dipalak-dan-aman/>. Diakses tanggal 10 Desember 2017
- Ayu K. Febriana dan Bitta P. (2015). Peluang Peningkatan Tipe Terminal di Kecamatan Banyumanik. *Jurnal Teknik PWK*. Vol. 4 No. 4. hlm: 472-483
- Azwar, S. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Caldeirinha, V., J. Augusto F dan Andreia D. (2012). The Container Terminal Characteristics and Customer's Satisfaction. *Journal International*. Univesity of Lisbon
- Chumakova, A. (2014). Customer Satisfaction on Facility Services in Terminal 2 of Tampere Airport. *Thesis*. Tampere University
- Dunn, W. (1999). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ekowati, Lilik. (2009). *Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan atau Program*. Surakarta: Pustaka Cakra
- Fauzi, Fadhli Z. (2017). Konflik Ekonomi dalam Tata Kelola Kewenangan Terminal Tipe B. *Jurnal Politik Muda*. Vol. 6 No. 2. hlm: 85-93
- George Edward III. (1980). *Implementing Public Policy, Congressional*. Washington: Quarterly
- Gouveia, Jose A.M., Mauricio L. Ferreira, maria L.R. P. Dias, Melissa S. Porkorny, Eduardo M. Dias. (2014). An Operational Model of Bus Terminal Management Based on Daily Passengers Demand. *Journal International Latest Trends on System*. Vol. II
- Grindle, M.S. (1998). *Getting Good Government Capacity Building in The Public Sectors of Developing Countries*. Harvard Univesity Press

- Gromule, Vaira and Irina Y. (2013). Quality management of the Passenger Terminal Services on the Base of Information system. *Journal International*. Transport and Telecommunication Institute, Latvia
- Hamka. (2002). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hanafi, I.M (2012). Kajian Kelembagaan Pengelolaan dan sistem terminal Bandar Raya Payung Sekaki kota Pekanbaru. *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*. Vol. 8 No. 2. hlm: 146-156
- Hariastuti, Ni Luh dan Dwi (2013). Peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan di terminal penumpang pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Vol. 12 No. 2. hlm: 192-200
- Hardianti, W.C., Sartibi B. Hasyim. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan jasa Angkutan umum terhadap PAD di Sub Terminal Limbangan Kab. garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*. Vol. 07 No. 01. hlm: 10-20
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Medika
- Hidayat, R. (2016). Kualitas Pelayanan jasa Terminal Penumpang pada Pelabuhan PT. Pelindo Sri Bayintan Kijang. *Naskah Publikasi*. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang
- Howlett, M and Ramesh (1995). *Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystem*. Oxford: Oxford Univesity Press
- Ikhlaq, S., M.A Javid, dan T.I Qayyum. (2017). Evaluation of User's Perceptions Regarding Performance Indicators of Intercity Bus terminal in Lahore Pakistan. *Transport Problems*. Vol. 12 Issue 2. hlm: 124-136
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Edisi Milenium. New Jersey: Prentice Hall
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya

- Maskan, M., Utaminingsih dan Bambang S. (2014). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di terminal arjosari kota Malang. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*. Vol.1 No. 1. hlm: 23-42
- Moeheriono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indah
- Moleoung, Lexy. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Morlok, E. (2005). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga
- Munandar, Aris dan Andri K. (2012). Persepsi *stakeholder* terhadap lokasi dan fungsi terminal penumpang tipe A kabupaten Kebumen. *Skripsi*. Univesitas Gadjah Mada Yogyakarta
- Netti, N. (2016). Evaluasi Penataan Kawasan Terminal Simpang Aur Kuning Kota Bukittinggi. *JOM FISIP*. Vol. 3 No. 2. hlm: 1-13
- Octaviana, Y. (2017). Studi tentang Pengelolaan Terminal Bus antar Kota dalam provinsi di Kota Balikpapan. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 5 No. 1. hlm: 241-254
- Sastrohadiwiryo (2002). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Sedayu, A. (2014). Kajian Peningkatan Pelayanan Terminal Hamid Rusdi Malang. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Prasarana Wilayah (ATPW)*. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- Rakhmad, J. (2004). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung; Remaja Rosdakaya
- Ridwan (2006). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Dewa Ruci
- Robbins, S.P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat

- Sagi, Fransica N., Udiana., Ruslan Ramang. (2015). kajian Faktor-Faktor Penyebab ketidakefektifan Kinerja Terminal Bus Haumeni Kota Soe Kabupaten Timor Tengah Selatan. *Jurnal Teknik Sipil*. Vol. IV No. 2. hlm: 183-194
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugihartono, dkk., (2007). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suranto Aw. (2011). *KOMunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Susanto, E. (2016). *APBD Kota Magelang Berpotensi Kehilangan Rp 78,9 Miliar*. <http://koran-sindo.com/page/news/2016-07-18/5/118>. Diakses tanggal 10 Desember 2018
- Siagian, S.P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Poltak. (2012). *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sobur, Alex. (2003). *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia
- Soekanto, S. (2009). *Peranan Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Press
- Taufikurrahman. (2016). Analisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan angkutan umum di kota Malang. *Seminar Nasional: Hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*. Unmas Denpasar
- Tika. (2006). *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi
- Umar, H. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajagrafindo

- Vaio, Assunta Di., Medda Lourdes. (2014). Public and Private Management and Efficiency Index of Cruise Terminals. *Thesis*. University of Naples Parthenope
- Warpani, S. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: ITB Press
- Wibawa, S. (1994). *Kebijakan Publik Proses dan Analisis*. Jakarta: Intermedia
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo
- Wirawan. (2008). *Budaya dan Iklim Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Yuzal, Indra dan Adi, W. (2016). Pelayanan Fasilitas Terminal bagi Pengguna Jasa Penerbangan. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*. Vol. 2 No. 2. hlm: 267-275