

**STUDI KELAYAKAN TERMINAL KARTASURA KABUPATEN  
SUKOHARJO**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada  
Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik**

**Oleh:**

**CHOIRINA NIRMALA WAHIDA**

**D 100 130 039**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**STUDI KELAYAKAN TERMINAL KARTASURA  
KABUPATEN SUKOHARJO**

**PUBLIKASI ILMIAH**

oleh:

**CHOIRINA NIRMALA WAHIDA**

**D 100 130 039**

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



**Ika Setyaningsih, ST.MT**

**NIK. 923**



**HALAMAN PENGESAHAN**

**STUDI KELAYAKAN TERMINAL KARTASURA  
KABUPATEN SUKOHARJO**

**OLEH**

**CHOIRINA NIRMALA WAHIDA**

**D 100 130 039**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji**

**Program Studi Teknik Sipil**

**Fakultas Teknik**



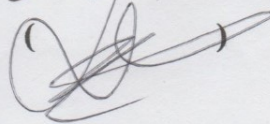
**Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Pada hari Rabu, 31 Januari 2018**

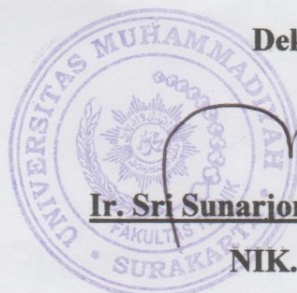
**dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

**Dewan Penguji:**

- 1. Ika Setyaningsih, ST.MT  
(Ketua Dewan Penguji)**
- 2. Ir. Zilhardi Idris, MT  
(Anggota I Dewan Penguji)**
- 3. Ir. Suwardi, MT  
(Anggota II Dewan Penguji)**

()  
()  
()

**Dekan**



**Ir. Sri Sunarjono, M.T., Ph.D**

**NIK. 682**



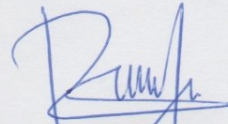
## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penyusunan naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan di suatu perguruan tinggi untuk memperoleh gelar sarjana dan tidak terdapat karya/pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, 31 Januari 2018

Penulis



**CHOIRINA NIRMALA WAHIDA**

**D 100 130 039**

# STUDI KELAYAKAN TERMINAL KARTASURA KABUPATEN SUKOHARJO

## Abstraksi

Kabupaten Sukoharjo memiliki terminal penumpang tipe B salah satunya adalah terminal Kartasura. Lokasi terminal Kartasura pernah mengalami perpindahan lokasi dari JL Ahmad Yani Kartasura dan saat ini terletak di Gunung Pare, Wirogungan, Kecamatan Kartasura. Setelah beroperasi kurang lebih 14 tahun di lokasi baru, terminal Kartasura dinilai kurang berkembang. Minimnya ketertarikan pengguna terminal untuk memanfaatkan terminal dalam menunjang kegiatan sehari-hari, serta pihak operator kendaraan banyak yang tidak memanfaatkan terminal untuk melayani penumpang. Tujuan dari studi ini adalah mengidentifikasi lokasi terminal Kartasura, mengkaji pelayanan terminal serta merumuskan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan terminal menurut persepsi pengguna terminal. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu wawancara, kuisioner, observasi dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis*. Berdasarkan hasil analisis tinjauan lokasi terminal diperoleh 2 indikator dari 5 indikator yang sesuai dengan persyaratan lokasi terminal penumpang tipe B. Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian pelayanan terminal diperoleh 13 indikator pelayanan yang belum memenuhi harapan pengguna terminal dari 26 indikator. Sehingga, dapat dinyatakan dari hasil analisis bahwa terminal Kartasura dari segi lokasi dan pelayanan dapat dinyatakan tidak layak.

Kata Kunci: Lokasi, Pelayanan, Terminal Penumpang Tipe B

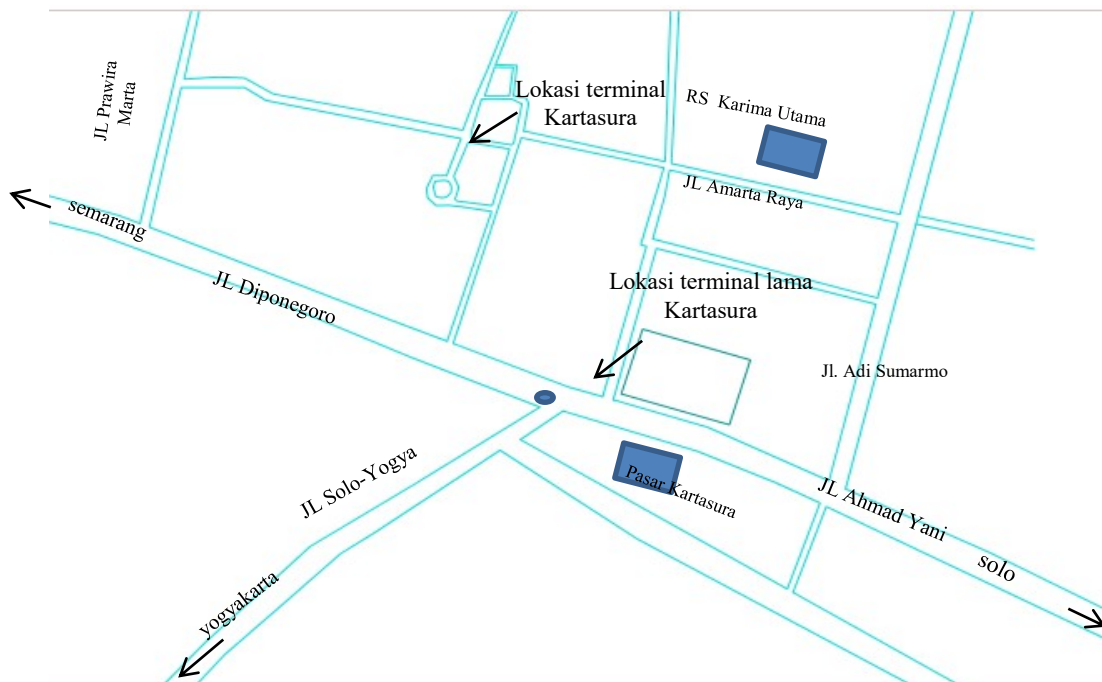
## Abstract

Sukoharjo District has a passenger terminal type B one of which is Kartasura terminal. The location of Kartasura terminal has moved from JL Ahmad Yani Kartasura and is currently located in Pare Mountain, Wirogungan, Kartasura District. After operating for 14 years at a new location, Kartasura terminal is considered to be developing. The lack of interest of terminal users to take advantage of the terminal in support of daily activities, as well as many vehicle operators who do not use terminals to serve passengers. The purpose of this study is to identify the location of Kartasura terminal, to examine the terminal services and to formulate the factors affecting terminal services according to the terminal user's perception. data collection techniques used in the study are interviews, questionnaires, observation and documentation. The method of analysis used is the method of Importance Performance Analysis Based on the results of the terminal location test results obtained 2 indicators of 5 indicators in accordance with the location requirements of passenger terminal type B. Factors affecting the termination of terminal services obtained 13 service indicators that have not met the expectations of terminal users of 26 indicators. Thus, it can be stated from the analysis that the Kartasura terminal in terms of location and service can be declared unfeasible.

Key keywords: Location, Service, Passenger Terminal Type

## 1. PENDAHULUAN

Kabupaten Sukoharjo memiliki terminal penumpang tipe B salah satunya adalah terminal Kartasura. Lokasi terminal Kartasura pernah mengalami perpindahan lokasi dari Jl Ahmad Yani Kartasura kini terletak pada Gunung Pare, Wirogunan, Kecamatan Kartasura. Setelah beroperasi sekitar 14 tahun, kondisi pengelolaan terminal dinilai kurang optimal. Kurangnya ketertarikan pengguna terminal untuk menggunakan atau memanfaatkan terminal dalam menunjang kegiatan sehari-hari merupakan dampak dari kurang optimalnya pengelolaan terminal. Selain pihak penumpang dari pihak operator kendaraan banyak yang tidak memanfaatkan terminal untuk melayani penumpang. Sehingga tidak terjalin sirkulasi kegiatan yang baik pada terminal. Lokasi terminal dapat menjadi faktor kurangnya minat pelaku aktivitas terminal terhadap terminal. Lokasi terminal yang berada di daerah pinggiran dari jalur utama memberikan aksesibilitas yang berpengaruh pada ketertarikan pelaku aktivitas terminal terhadap terminal. Kurangnya pemanfaatan dan pengembangan fasilitas mempengaruhi minat dan kenyamanan pengguna aktivitas terminal.

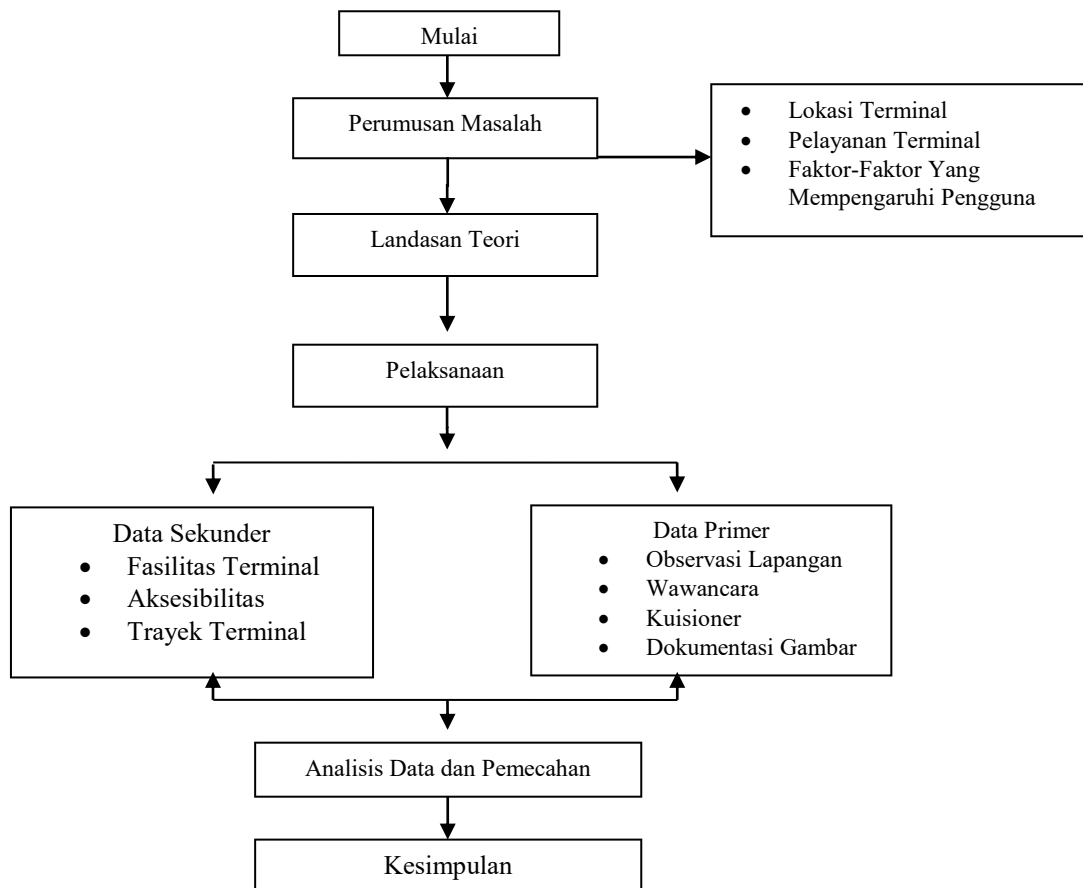


Gambar 1. Peta Lokasi Termal Lama dan Terminal Baru Kartasura

## 2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif evaluatif. Data yang diperoleh dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang berupa observasi lapangan, pembagian kuisisioner,

wawancara dan dokumentasi gambar. Observasi lapangan dilakukan guna memperoleh informasi mengenai kondisi terminal Kartasura. Wawancara untuk memperoleh data terkait melalui narasumber petugas dan pengelola terminal. Selanjutnya, penyebaran kuisisioner dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan melibatkan responden yaitu *user* terminal. Dokumentasi gambar dilakukan untuk mengetahui kondisi lapangan terminal. Berikut dapat dipaparkan bagan alur penelitian, yaitu :



Gambar 1. Bagan Alur Penelitian

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Analisis Lokasi Terminal

Tabel 1. Hasil Analisis Lokasi Terminal

No	Indikator	Uraian	Kondisi Lapangan	Keterangan
1	RTRW Provinsi Jawa Tengah 2009-2029	Kabupaten Sukoharjo termasuk daerah Pusat Kegiatan Lokal, sesuai dengan kebijakan yang berlaku merupakan daerah pengembang terminal penumpang tipe B	Kabupaten Sukoharjo memiliki 2 terminal penumpang tipe B, yaitu terminal Sukoharjo dan terminal Kartasura	Sesuai

2	RTRW Kabupaten Sukoharjo 2011-2031	Berdasarkan kebijakan bahwa kecamatan Kartasura termasuk daerah pengembang terminal penumpang tipe B di kabupaten Sukoharjo	Di Kecamatan Kartasura terdapat terminal penumpang tipe B di daerah Gunung Pare, Wirogungan Kecamatan Kartasura.	Sesuai
3	5 Persyaratan lokasi terminal sesuai Keputusan Menteri Perhubungan No.310Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan, pasal 12	Terletak dalam jaringan trayek antar kota dalam provinsi,	Terminal Kartasura melayani angkutan umum antar kota dalam provinsi (AKDP)	Sesuai
		Terletak di Jalan arteri atau Kolektor dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas IIIB,	Lokasi terminal Kartasura membutuhkan jalan penghubung untuk menuju jalur utama. Jalan penghubung tersebut adalah Jl Amarta Raya, Jl Prawira Marta dan Jl indronoto. Ketiga jalan tersebut merupakan jalan lokal sekunder.	Tidak Sesuai
		Jarak Antara Dual Terminal Penumpang Tipe B atau dengan Terminal Penumpang Tipe A,0Sekurang-kurangnya 15 km di pulau jawa dan 30 km di Pulau Lainnya,	Jarak antara terminal Tirtonadi dan terminal Kartasura kurang lebih adalah 11 km	Tidak Sesuai
		Tersedia Lahan Sekurang-kurangnya 3 ha Untuk Terminal7di9Pulau7Jawa dan Sumatera dan ha Untuk Terminal di Pulau Lainnya.	Sesuai data primer, luas lahan terminal Kartasura adalah 6,8 ha	Sesuai
		Mempunyai Akses Jalan Masuk atau Jalan Keluar ke dan dari Terminal dengan Jarak Sekurang-kurangnya 50 m di pulau jawa dan 3 m di Pulau Lainnya, Dihitung dai Jalan ke Pintu Keluar atau Masuk Terminal	Jarak akses terminal Kartasura : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pintu masuk dan keluar timur 900 m</li> <li>• Pintu masuk barat: 1 km</li> <li>• Pintu keluar utara 175 m</li> <li>•Pintu keluar selatan 400 m</li> </ul>	Tidak Sesuai



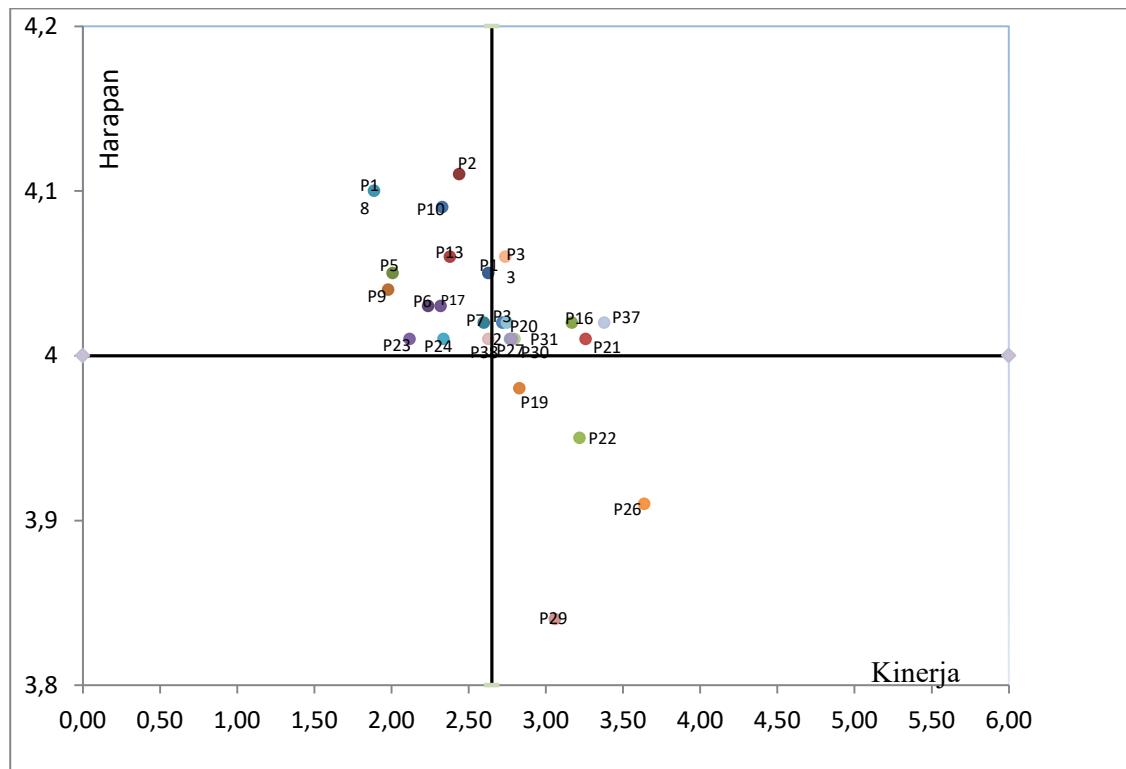
### 3.2 Analisa Kinerja Pelayanan Terminal Kartasura

Tabel 2 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan

Jenis Pelayanan		Rata-rata Xi	Rata-rata Yi	Kesesuaian (Tki %)
<b>Keselamatan</b>				
P1	Tersedianya lajur pejalan kaki	2,63	4,05	64,9
P2	Tersedianya fasilitas keselamatan jalan	2,44	4,11	59,4
P5	Tersedia pos, fasilitas dan petugas kesehatan	2,01	4,05	49,6
P6	Terdapat pos, 1 fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum	2,24	4,03	55,6
P7	Tersedia fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	2,6	4,02	64,7
P9	Tersedia informasi fasilitas kesehatan yang jelas	1,98	4,04	49,0
P10	Tersedia informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor	2,33	4,09	57,0
<b>Keamanan</b>				
P13	Terdapat petugas keamanan yang berjaga diterminal dan mudah dilihat	2,38	4,06	58,6
<b>Kehandalan</b>				
P16	Terdapat loket penjualan tiket	3,17	4,02	78,9
P17	Terdapat kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal	2,32	4,03	57,6
P18	Terdapat petugas operasional terminal yang mengatur operasional terminal	1,89	4,1	46,1
<b>Kenyamanan</b>				
P19	Tersedia ruang tunggu yang nyaman, sejuk dan bersih	2,83	3,98	71,1
P20	Tersedia toilet / kamar mandi yang bersih	2,72	4,02	67,7
P21	Tersedia tempat peribadatan / mushola	3,26	4,01	81,3
P22	Tersedia ruang terbuka hijau	3,22	3,95	81,5
P23	Tersedia rumah makan/kantin	2,12	4,01	52,9
P24	Tersedia fasilitas dan petugas kebersihan	2,34	4,01	58,4
P26	Tersedia area merokok (smoking area)	3,64	3,91	93,1
P27	Terdapat drainase air hujan yang baik	2,77	4,01	69,1
P29	Terdapat lampu penerangan ruangan	3,06	3,84	79,7
<b>Kemudahan</b>				
P30	Letak jalur pemberangkatan kendaraan mudah diakses, teratur dan terpisah dengan jalur penurunan penumpang	2,8	4,01	69,8
P31	Letak jalur kedatangan kendaraan teratur dan terpisah dengan alur penurunan penumpang	2,78	4,01	69,3
P32	Tersedia informasi pelayanan (jadwal, tarif, rute)	2,75	4,02	68,4

P33	Tersedia informasi angkutan lanjutan	2,74	4,06	67,5
P37	Tersedia tempat naik dan turun penumpang	3,38	4,02	84,1
P38	Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	2,63	4,01	65,6
Rata-rata		2,6	4	66,2

Dari tabel 3.2 dapat diketahui bahwa terdapat rata-rata kesesuaian antara kinerja dan harapan diperoleh 62,2 %. Apabila kesesuaian mendekati nilai 100% maka dapat dinyatakan pelayanan dan harapan seimbang. Selanjutnya menganalisis menggunakan diagram kartesius dapat dipaparkan pada gambar 2 sebagai berikut :



Gambar 2. Diagram Kartesius Kesesuaian Kinerja Dan Harapan Pelayanan Terminal Kartasura

Berdasarkan Diagram Kartesius IPA diatas, pelayanan yang berada pada kuadran A merupakan faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna terminal pada pelayanan terminal. Maka dapat diuraikan faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan terminal kartasura adalah sebagai berikut:

1) Kuadran A

Pada kuadran A menjelaskan bahwa kinerja pelayanan terminal Kartasura rendah namun tingkat harapan pengguna terminal tinggi.

2) Kuadran B

Pada kuadran B menjelaskan bahwa kinerja pelayanan terminal Kartasura tinggi dan harapan pengguna juga tinggi.

3) Kuadran C

Pada kuadran C menjelaskan dikinerja pelayanan terminal Kartasura rendah dan harapan pengguna juga rendah.

4) Kuadran D

Pada Kuadran D menjelaskan bahwa tingkat kinerja pelayanan terminal tinggi namun harapan pengguna rendah, sehingga pelayanan kinerja dirasa berlebihan oleh pengguna.

Tabel 3. Tabel Analisis Diagram Kartesius

Kuadran A	Tersedianya lajur pejalan kaki (P1), Tersedianya fasilitas keselamatanjalan (P2), Tersedia pos, fasilitas dan petugas kesehatan (P5), Tersedia pos,fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum P6),Tersedia fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum (P7), Tersedia informasi fasilitas kesehatan yang jelas (P9), Tersedia tersedia informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor (P10), Terdapat petugas keamanan yang berjaga diterminal dan mudah dilihat (P13), Terdapat kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal (P17), Terdapat petugas operasiona terminal yang mengatur operasional terminal (P18), Tersedia rumah makan/kantin (P23), Tersedia fasilitas dan petugas kebersihan (P24), Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi (P38)
Kuadran B	Terdapat loket penjualan tiket (P16), Tersedia toliet / kamar mandi yang bersih (P20), Tersedia tempat peribadatan / mushola (P21), Terdapat drainase air hujan yang baik (P27), Letak jalur pemberangkatan kendaraan mudah diakses,teratur dan terpisah dengan jalur penurunan penumpang (P30), Letak jalur kedatangan kendaraan teratur dan terpisah dengan jalur penurunan penumpang (P31), Tersedia informasi pelayanan (jadwal, tarif, rute) (P32), Tersedia informasi angkutan lanjutan (P33), Tersedia tempat naik dan turun penumpang (P37)
Kuadran D	Tersedia ruang tunggu yang nyaman, sejuk dan bersih (P19), Tersedia ruang terbuka hijau (P22), Tersedia area merokok (smoking area) (P26), Terdapat lampu penerangan ruangan (P29)

## 4. PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diuraikan kesimpulan penelitian sebagai berikut :

- 1) Hasil dari tinjauan lokasi terminal Kartasura adalah sebagai berikut :
  - a. Lokasi terminal sesuai dengan Kartasura menurut Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Jawa Tengah.
  - b. Lokasi terminal Kartasura sesuai dengan menurut Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Sukoharjo.
  - c. Tinjauan lokasi terminal Kartasura berdasarkan persyaratan lokasi terminal tipe B Keputusan Menteri Perhubungan No 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan, Pasal 12 terdapat 5 persyaratan lokasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi terminal Kartasura tidak ideal / tidak memenuhi persyaratan sebagai terminal tipe B, karena dari 5 indikator7persyaratan hanya 2 yang memenuhi syarat yaitu terletak dalam jaringan trayek antar kota dalam provinsi dan tersedia lahan sekurang-kurangnya 3 ha untuk terminal dipulau jawa dan 2 ha terminal di pualau lainnya.
- 2) Standart Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalandalam Peraturan Menteri Perhubungan No 40 Tahun 2015,terdapat 6 jenis pelayanan yaitu pelayanan keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/ keterjangkauan dan kesetaraan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan terminal Kartasura yang tersedia saat ini tidak memenuhi 6 jenis pelayanan tersebut, meskipun terdapat beberapa indikator yangtelah memenuhi standart.
  - a. Pada pelayanan keselamatan, terdapat 3 indikator pelayanan yang belum terdapat/ dimiliki oleh terminal Kartasura, yaitu tidak tersedianya jalur evakuasi (P3), tersedia alat pemadam kebakaran, dan tersedia informasi fasilitas keselamatan (P4), petunjuk jalur evakuasi serta titik kumpul muda terlihat dan jelas (P8).
  - b. Pada pelayanan keamanan, terdapat 2 indikator pelyanan yang belum terdapat/ dimiliki oleh terminal Kartasura, yaitu tersedia fasilitas keamanan berupa pos keamanan atau cctv (P11) dan tersedia media pengaduan gangguan keamanan berupa papan informasi yang berisi nomor telepon dan atau sms yang jelas (P12).



- c. Pada pelayanan kehandalan 2 indikator yang belum terdapat/ dimiliki oleh terminal Kartasura, yaitu tersedia jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis (P14) dan terdapat jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis (P15)
  - d. Pada pelayanan kenyamanan, terdapat 7 indikator yang belum terdapat/ dimiliki oleh terminal Kartasura, yaitu tersedia tempat istirahat awak kendaraan (P25) dan terdapat area yang tersedia jaringan internet (hotspot area) (P28).
  - e. Pada pelayanan kemudahan, terdapat 3 indikator yang belum terdapat/dimiliki oleh terminal Kartasura, yaitu tersedia informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum (P34), tersedia tempat penitipan barang (P35), dan tersedia fasilitas pengisian baterai (charger corner) (P36).
  - f. Pada pelayanan kesetaraan, semua indikator belum memenuhi standar, yaitu terdapat ramp portable atau ramp permanen untuk penyandang cacat (difabel) (P39), tersedia toilet untuk penyandang cacat (P40) dan tersedia ruang ibu menyusui (P41).
- 3) Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja dan harapan pengguna terminal terhadap pelayanan terdapat 13 indikator, meliputi Tersedianya ajur pejalan kaki (P1), Tersedianya fasilitas keselamatan jalan (P2), Tersedia pos, fasilitas dan petugas kesehatan (P5), Tersedia pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum (P6), Tersedia fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum (P7), Tersedia informasi fasilitas kesehatan yang jelas (P9), Tersedia informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor (P10), Terdapat petugas keamanan yang berjaga di terminal dan mudah dilihat (P13), Terdapat kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal (P17), Terdapat petugas operasional terminal yang mengatur operasional terminal (P18), Tersedia rumah makan/kantin (P23), Tersedia fasilitas dan petugas kebersihan (P24), Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi (P38).

## 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat dikemukakan saran yang bisa digunakan untuk sebagai masukan ke instansi tertentu untuk meningkatkan kualitas pelayanan terminal Kartasura, yaitu :

- 1) Perlu adanya peningkatan penyediaan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No 40 Tahun 2015.
- 2) Perlu adanya pembahasan lebih lanjut untuk pemilihan upaya optimalisasi kinerja pelayanan terminal Kartasura yang sesuai kebijakan daerah Kabupaten Sukoharjo

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, S.A. 2012. *Perencanaan Infrastruktur Wilayah*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VI*. PT Rineka Cipta. Jakarta
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. 1993. *Pedoman Terknis Pembangunan dan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Penumpang dan Barang*. Jakarta
- Gumabo, M Sartin. 2012. *Evaluasi Kelayakan Terminal Angkutan Umum di Kecamatan Tobelo Tengah*. Manado. Tugas Akhir.
- Morlok, Edward K. 1987. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Erlangga. Jakarta.
- Morlok, Edward K. 1991. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Erlangga. Jakarta.
- Morril. 1970. *Spatial Organization of society*. Duxburi Publication : Massachusetts
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Ghalia Inonesia. Jakarta
- Pemerintah Republik Indonesia. 1995. *Keputusan Menteri Perhubungan No 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan*. Jakarta
- Pemerintah Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan No 40 Tahun 2015 tentang Standart Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Jakarta
- Pemerintah Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan No 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Jakarta
- Suryabrata, Sumadi. 2003. *Psikologi Pendidikan*. Raja Grafindo. Jakarta
- Umar, Husein. 2003. *Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Tesis Azizi Fauzi. 2003. Evaluasi Lokasi Baru Terminal Regional Kota Padang  
(Magister Perencanaan Kota dan Daerah) . Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*.  
Yogyakarta