

Analisis Kepuasan Pengguna di Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi

B.L.A. Simanjuntak¹, S. Priyanto^{1*}, M.R.F. Amrozi¹

¹Departemen Teknik Sipil dan Lingkungan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, INDONESIA

*Corresponding author: spriyanto2007@ugm.ac.id

INTISARI

Transportasi merupakan sistem yang terdiri dari fasilitas prasarana, sarana, dan sistem pengendalian yang memungkinkan pergerakan orang atau barang secara efisien. Terminal penumpang Tipe A Tirtonadi memiliki peran strategis dalam mobilitas dan integrasi sistem transportasi. Kendala seperti keterbatasan lahan, manajemen yang kurang profesional, dan kendala operasional menjadi tantangan dalam optimalisasi layanan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner untuk mengumpulkan data dari pengguna Terminal Tirtonadi. Penelitian ini mengidentifikasi karakteristik pengguna Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi dengan 111 responden valid dari 283 yang disurvei. Pada hasil karakteristik sosio-demografi responden didapatkan rata-rata usia responden adalah 40 tahun, mayoritas pria (67%) dan telah menikah (71%). Pekerjaan utama responden adalah pegawai swasta (39%) dan sebagian besar berpendidikan terakhir SLTA/ sederajat (45%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang di Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kualitas fasilitas, keteraturan dan kenyamanan operasional, kenyamanan fasilitas, serta fasilitas keselamatan.

Kata kunci: Kinerja, Kepuasan Pengguna, Terminal Tirtonadi

1 PENDAHULUAN

Transportasi sebagai suatu sistem terdiri atas fasilitas prasarana, sarana, dan sistem pengendalian yang memungkinkan orang atau barang dapat berpindah dari satu tempat ke tempat lain secara efisien setiap waktu untuk mendukung aktivitas manusia (Papacostas and Prevedouros, 2001). Simpul transportasi seperti terminal, stasiun kereta api, pelabuhan laut, sungai, dan danau, serta bandar udara, menjadi titik pertukaran antarmoda yang memainkan peran penting dalam integrasi sistem transportasi. Dalam pemilihan moda, banyak pertimbangan yang dibuat oleh penumpang dalam menentukan preferensi moda transportasi. Kepuasan pengguna terminal memiliki implikasi langsung terhadap preferensi masyarakat terhadap sarana transportasi. Dalam konteks transit, kepuasan pelanggan dikaitkan dengan loyalitas pengguna yang tinggi (van Lierop dkk., 2018). Sebaliknya, ketidakpuasan dapat mengakibatkan pengguna beralih ke penyedia layanan pesaing atau mengajukan keluhan (Oliver, 1999). Oleh karena itu, pengelola terminal perlu memperhatikan keluhan sebagai indikator penting dalam meningkatkan pelayanan.

Pada tahun 2017, penyelenggaraan Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi di Surakarta dialihkan dari Pemerintah Daerah kepada Pemerintah Pusat, menandai perubahan signifikan dalam penyelenggaraan dan pelayanan terminal. Revitalisasi infrastruktur di Tirtonadi mengalami perkembangan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2017, terminal Tipe A Tirtonadi menjalani proses revitalisasi untuk meningkatkan kualitas dan layanannya. *Sport hall* juga mengalami revitalisasi pada tahun 2019, dengan fokus pada pembaruan fasilitas olahraga dan peningkatan kenyamanan. Selain itu, pada tahun 2020, dibangunlah sebuah *convention hall* yang menjadi tambahan penting untuk fasilitas publik di Tirtonadi. *Sky bridge* yang dibangun sejak tahun 2014, akhirnya dimanfaatkan mulai April 2017, memberikan koneksi yang efisien antara berbagai area dan khususnya menghubungkan ke stasiun Solo. Penting untuk dicatat bahwa pada tahun 2019, upaya untuk meningkatkan konektivitas juga dilakukan dengan menambahkan koneksi ke stasiun bandara, memperkuat akses transportasi publik di wilayah ini.

Terminal Tirtonadi saat ini, memiliki koneksi yang menghubungkannya dengan Stasiun Solo Balapan dan Bandara Adi Sumarmo (Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 2022). Penumpang yang hendak melanjutkan perjalanan dengan kereta dapat berjalan melintasi Jembatan (*Sky Bridge*) yang membentang sekitar 500 meter menuju Stasiun Solo Balapan. Selain itu, mereka juga dapat melanjutkan perjalanan menggunakan Kereta Bandara Adi Sumarmo (KA BIAS) untuk mencapai bandara, demikian pula sebaliknya. Terminal Tirtonadi merupakan contoh pertama penerapan konsep baru dalam pengelolaan terminal di Indonesia. Terminal ini memberikan nilai tambah yang signifikan dan mendukung berbagai sektor, termasuk pariwisata, industri, sosial, seni budaya, ekonomi dan sektor lainnya.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk secara komprehensif menganalisis kepuasan pengguna di Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi setelah dilakukannya revitalisasi pada terminal ini. Analisis dalam studi ini dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Melalui studi kasus pada Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan terminal pada pengembangan kedepannya, serta memberikan panduan untuk merancang strategi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, studi ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi penyelenggara transportasi umum dalam merespons dinamika tuntutan dan perkembangan lingkungan strategis yang dapat mendukung pertumbuhan dan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

2 KAJIAN PUSTAKA

2.1 Terminal Tipe A Tirtonadi

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia tahun 2019 tentang Penetapan Lokasi Terminal Penumpang Tipe A di Seluruh Wilayah Indonesia saat ini Terminal Penumpang Tipe A di Indonesia berjumlah 126 Terminal yang tersebut di seluruh provinsi di Indonesia. Terminal penumpang Tipe A Tirtonadi berada di Jalan Ahmad Yani Nomor 262, Kelurahan Gilingan, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta. Terminal Tirtonadi merupakan unit fasilitas untuk pelayanan umum, dalam hal ini merupakan pergerakan manusia dan barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya angkutan massal. Mulai dari penyediaan ruang tunggu yang aman, pengaturan tempat pemberangkatan bus sesuai dengan tujuan sampai dengan penertiban bus yang masuk terminal. Hal ini dilakukan semata-mata untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Terminal Tirtonadi merupakan terminal bus utama di kota Surakarta, yang terletak di tepi jalan arteri Nasional antara Kartasura dengan Palur dan berada di wilayah Kecamatan Banjarsari. Terminal ini beroperasi 24 jam dan merupakan satu-satunya terminal besar di tengah kota. Sekitar 15.000 penumpang dan 1.700 bus singgah di terminal tipe A tersebut setiap harinya. Pada musim mudik Lebaran, jumlah penumpang bisa melonjak hingga dua kali lipat dibanding hari biasa. Terminal Tirtonadi merupakan salah satu Terminal Penumpang Tipe A yang dapat dikategorikan masih aktif dan sibuk dalam hal pelayanan penumpang jika dibandingkan dengan Terminal Tipe A lainnya di Indonesia. Salah satunya karena letak Terminal Tirtonadi yang berada di tengah Kota Surakarta dan terintegrasi dengan Stasiun Balapan. Operasional Terminal Tirtonadi tergolong cukup rapi sehingga terdapat ketersediaan data operasional Terminal. Sehingga peneliti memilih lokasi studi di Terminal Tirtonadi. Terminal penumpang Tipe A Tirtonadi juga memiliki jembatan penghubung antara terminal dengan stasiun Solo Balapan. Terminal penumpang Tipe A Tirtonadi juga dilengkapi dengan *Convention Hall* dan *Sport Hall* yang dapat digunakan untuk aktivitas olahraga masyarakat di sekitar Terminal Tirtonadi. Terminal Tirtonadi sekarang menjadi terminal yang terbuka untuk masyarakat umum, tidak hanya untuk penumpang otobus tapi juga untuk menunjang kegiatan masyarakat umum

2.2 Kinerja Pelayanan Terminal

Analisis kinerja layanan dan kepuasan penumpang di terminal merupakan aspek penting dalam industri transportasi (Permana and Pontan, 2021). Kualitas pelayanan yang dipersepsikan positif oleh pelanggan adalah kualitas yang memberikan nilai tambah berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Evaluasi kinerja pelayanan terminal merupakan aspek krusial dalam pengelolaan dan pengembangan sistem transportasi umum. Pemahaman mendalam terhadap konsep evaluasi kinerja terminal menjadi fondasi untuk merancang strategi perbaikan yang efektif. Untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan terminal diperlukan standar yang telah dibuat oleh pemerintah sebagai tolak ukur dalam proses penilaian. Standar pelayanan terminal penumpang merupakan pedoman bagi penyelenggaraan terminal angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna terminal. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengukur dan memahami kepuasan penumpang di berbagai terminal.

Salah satu penelitian misalnya, bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan di pelabuhan penyeberangan feri domestik Gresik melalui kualitas layanan pelabuhan. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen, dengan total sampel responden sebanyak 50 orang. Data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif, dan analisis kesenjangan digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen antara tingkat kinerja yang dirasakan konsumen dengan harapannya terhadap pelayanan jasa pelabuhan (Barasa et al., 2020). Penelitian lain berfokus pada kualitas layanan bandara dan kepuasan penumpang, dengan menggunakan model logit multinomial

standar untuk menentukan kemungkinan kepuasan penumpang berdasarkan analisis dari 2278 responden penumpang online bandara di seluruh dunia (Halpern and Mwesiumo, 2021). Studi-studi ini menyoroti pentingnya memahami dan meningkatkan kinerja layanan dan kepuasan penumpang di terminal, dan mereka memberikan wawasan yang berharga tentang metode dan ukuran yang digunakan untuk menilai aspek-aspek ini.

3 ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

Menurut penjelasan (Bartolucci dkk., 2015), analisis statistika deskriptif merupakan bagian dari cabang ilmu statistika yang menitikberatkan pada teknik pengumpulan dan penyajian data agar dapat dipahami dengan mudah oleh pembaca. Dengan kata lain, fungsinya adalah untuk menggambarkan kondisi, gejala, atau isu tertentu (Hafner, 1998). Ketika berbicara tentang statistika deskriptif, penarikan kesimpulan, jika ada, hanya berlaku untuk kumpulan data yang sedang diamati. Holcomb (2016) menguraikan bahwa dalam melakukan analisis statistik deskriptif, terdapat dua aspek pengukuran yang digunakan, yaitu ukuran pemusatan dan ukuran penyebaran data, dengan penjelasan rinci mengenai kriteria perhitungan keduanya.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Sosio-demografi

Tabel 1. pada penelitian ini, menampilkan data sosio-demografi responden memberikan gambaran yang jelas mengenai profil pengguna Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi. Penelitian ini mengumpulkan data dari 111 responden yang valid dari total 283 responden yang disurvei di Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi. Rata-rata usia responden adalah 40,34 tahun dengan standar deviasi sebesar 15,08. Usia termuda responden adalah 17 tahun, sementara yang tertua mencapai 75 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna terminal terdiri dari berbagai kelompok usia, yang mencerminkan bahwa terminal ini melayani masyarakat luas tanpa batasan usia tertentu.

Sebanyak 67% responden adalah pria, sementara 33% lainnya adalah wanita. Proporsi ini menunjukkan bahwa pria lebih dominan dalam penggunaan fasilitas terminal ini. Hal ini bisa menjadi pertimbangan dalam pengembangan layanan yang mungkin lebih berfokus pada kebutuhan spesifik pengguna pria. Sebagian besar responden (71%) telah menikah, sedangkan 29% sisanya belum menikah. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna terminal adalah individu yang telah berkeluarga, yang kemungkinan besar memiliki kebutuhan transportasi untuk aktivitas sehari-hari seperti bekerja atau mengurus keluarga. Mayoritas responden bekerja sebagai pegawai swasta (39%) diikuti oleh pengusaha/wiraswasta (18%) dan pelajar/mahasiswa (14%). Data ini memberikan wawasan bahwa terminal ini lebih banyak digunakan oleh pekerja swasta dan pelajar, yang mungkin memerlukan fasilitas transportasi yang efisien dan terjangkau. Sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir di tingkat SLTA/ sederajat (45%), diikuti oleh D4/S1 (26%) dan SLTP/ sederajat (11%). Ini menunjukkan bahwa terminal melayani pengguna dengan berbagai latar belakang pendidikan, dengan mayoritas berada di tingkat pendidikan menengah atas. Sebanyak 25% responden memiliki pendapatan antara Rp2.100.000 - Rp3.000.000, diikuti oleh 19% yang belum berpenghasilan, dan 18% dengan pendapatan Rp3.100.000 - Rp4.000.000. Variasi dalam pendapatan ini menunjukkan bahwa terminal digunakan oleh masyarakat dengan berbagai tingkat ekonomi, dari yang belum berpenghasilan hingga yang memiliki pendapatan lebih dari Rp5.000.000. Ini mengindikasikan bahwa sepeda motor adalah moda transportasi yang paling umum di kalangan pengguna terminal, yang mungkin memerlukan fasilitas parkir motor yang memadai. Dengan memahami demografi ini, pengelola terminal dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat, meningkatkan kepuasan pengguna, dan mendorong penggunaan transportasi umum yang lebih berkelanjutan.

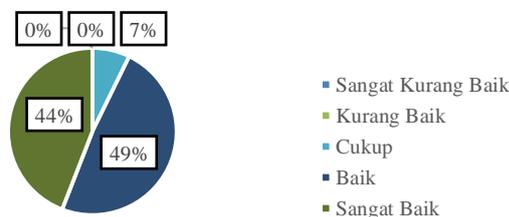
Tabel 1. Karakteristik sosio-demografi pengguna Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi.

Variabel	Kategori	Kode	N	%	Rata-rata	StDev	Max	Min
Usia					40,34	15,08	75	17
Jenis Kelamin	Wanita	2	37	33%				
	Pria	1	74	67%				
Status	Menikah	1	79	71%				
	Tidak Menikah	0	32	29%				
Pekerjaan	Ibu rumah tangga	1	4	4%				
	Pegawai Swasta	2	43	39%				
	Pelajar/Mahasiswa	3	15	14%				

Variabel	Kategori	Kode	N	%	Rata-rata	StDev	Max	Min
Pendidikan Terakhir	Pengusaha/Wiraswasta	4	20	18%				
	Pensiunan	5	3	3%				
	PNS/TNI/POLRI	6	6	5%				
	Serabutan	7	16	14%				
	Tidak bekerja	8	4	4%				
	Sekolah Dasar/ sederajat	1	11	10%				
	SLTP/ sederajat	2	12	11%				
	SLTA/ sederajat	3	50	45%				
	D1/D2/D3	4	8	7%				
	D4/S1	5	29	26%				
Pendapatan	S2	6	1	1%				
	Belum berpenghasilan	1	21	19%				
	Kurang dari Rp1.000.000,-	2	4	4%				
	Rp1.000.000 - Rp2.000.000,-	3	12	11%				
	Rp2.100.000 - Rp3.000.000,-	4	28	25%				
	Rp3.100.000 - Rp4.000.000,-	5	20	18%				
	Rp4.100.000 - Rp5.000.000,-	6	7	6%				
>Rp5.000.000,-	7	19	17%					

4.2 Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Terminal Tipe A Tirtonadi

Pada Gambar 1. dalam hal kepuasan pengguna terhadap kinerja terminal, hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 54 orang (49%), menilai kinerja terminal sebagai "Baik", diikuti oleh 49 orang (44%) yang menilai "Sangat Baik". Hanya 8 responden (7%) yang memberikan penilaian "Cukup", sementara tidak ada responden yang memilih opsi "Kurang Baik" atau "Sangat Kurang Baik".



Gambar 1. Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Terminal

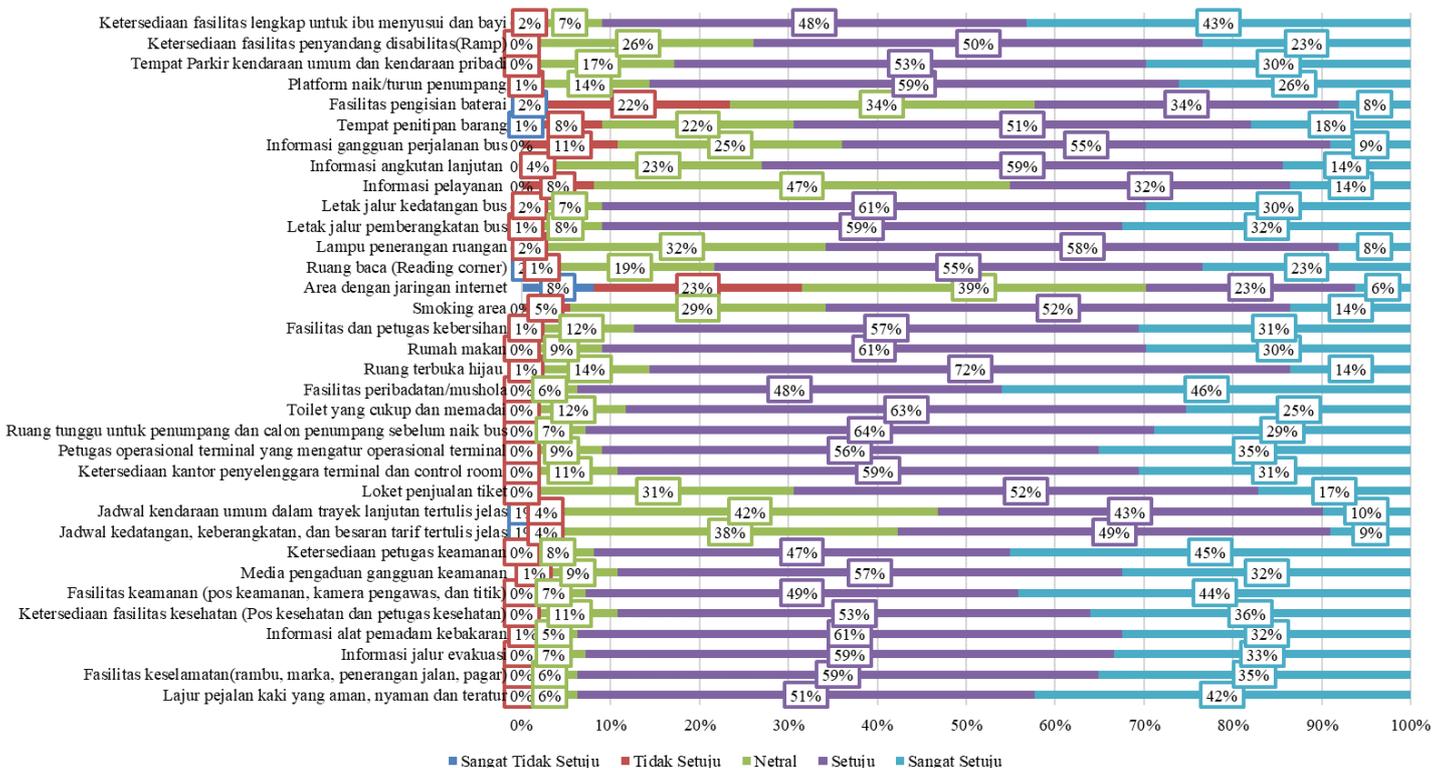
Sedangkan Gambar 2. menunjukkan analisis deskriptif statistik berdasarkan kinerja yang dinilai oleh penumpang Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi berdasarkan aspek-aspek Standar Pelayanan Minimum (SPM). Pada aspek keselamatan, mayoritas pengguna merasa puas. Sebanyak 57 responden (51%) setuju dan 47 responden (42%) sangat setuju bahwa lajur pejalan kaki di terminal aman, nyaman, dan teratur. Fasilitas keselamatan seperti rambu, marka, penerangan jalan, dan pagar juga mendapatkan penilaian positif dengan 65 responden (58%) setuju dan 39 responden (35%) sangat setuju. Informasi jalur evakuasi mendapat respon positif dari 66 responden (59%) yang setuju dan 37 responden (33%) sangat setuju, sementara informasi alat pemadam kebakaran diapresiasi oleh 68 responden (61%) setuju dan 36 responden (32%) sangat setuju. Selain itu, ketersediaan fasilitas kesehatan seperti pos kesehatan dan petugas kesehatan juga mendapat penilaian baik dengan 59 responden (53%) setuju dan 40 responden (36%) sangat setuju.

Dalam aspek keamanan, fasilitas keamanan seperti pos keamanan, kamera pengawas, dan titik-titik keamanan lainnya mendapat penilaian positif dari 54 responden (49%) yang setuju dan 49 responden (44%) sangat setuju. Media pengaduan gangguan keamanan dinilai baik oleh 63 responden (57%) setuju dan 36 responden (32%) sangat setuju, sementara ketersediaan petugas keamanan diapresiasi oleh 52 responden (47%) setuju dan 50 responden (45%) sangat setuju. Aspek keteraturan juga mendapat penilaian baik dari pengguna. Jadwal kedatangan, keberangkatan, dan besaran tarif yang tertulis jelas dinilai positif oleh 54 responden (49%) setuju dan 10 responden (9%) sangat setuju. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan yang tertulis jelas mendapat respons positif dari 48 responden

(43%) setuju dan 11 responden (10%) sangat setuju. Locket penjualan tiket dinilai baik oleh 58 responden (52%) setuju dan 19 responden (17%) sangat setuju. Ketersediaan kantor penyelenggara terminal dan control room serta petugas operasional terminal yang mengatur operasional terminal juga mendapat penilaian positif dengan 65 responden (58%) setuju dan 34 responden (31%) sangat setuju.

Pada aspek kenyamanan, ruang tunggu untuk penumpang dan calon penumpang sebelum naik bus mendapat penilaian baik dari 71 responden (64%) setuju dan 32 responden (29%) sangat setuju. Toilet yang cukup dan memadai dinilai positif oleh 70 responden (63%) setuju dan 28 responden (25%) sangat setuju. Fasilitas peribadatan atau mushola mendapat respons positif dari 53 responden (48%) setuju dan 51 responden (46%) sangat setuju. Ruang terbuka hijau mendapat apresiasi dari 80 responden (72%) setuju dan 15 responden (14%) sangat setuju, sementara rumah makan dinilai baik oleh 68 responden (61%) setuju dan 33 responden (30%) sangat setuju. Fasilitas dan petugas kebersihan juga mendapat penilaian baik dengan 63 responden (57%) setuju dan 34 responden (31%) sangat setuju. Namun, beberapa area seperti area dengan jaringan internet dan fasilitas pengisian baterai masih memerlukan perbaikan, dengan 43 responden (39%) merasa netral dan 26 responden (23%) setuju untuk area internet, serta 38 responden (34%) netral dan 38 responden (34%) setuju untuk fasilitas pengisian baterai. Ruang baca atau reading corner dinilai positif oleh 61 responden (55%) setuju dan 26 responden (23%) sangat setuju, sedangkan lampu penerangan ruangan mendapat penilaian baik dari 64 responden (58%) setuju dan 9 responden (8%) sangat setuju.

Pada aspek kemudahan, letak jalur pemberangkatan dan kedatangan bus dinilai baik oleh masing-masing 65 responden (58%) setuju dan 36 responden (32%) sangat setuju untuk jalur pemberangkatan, serta 68 responden (61%) setuju dan 33 responden (30%) sangat setuju untuk jalur kedatangan. Informasi pelayanan mendapat respon netral dari 52 responden (47%) dan 35 responden (32%) setuju. Informasi angkutan lanjutan dinilai positif oleh 65 responden (58%) setuju dan 16 responden (14%) sangat setuju, sementara informasi gangguan perjalanan bus diapresiasi oleh 61 responden (55%) setuju dan 10 responden (9%) sangat setuju. Tempat penitipan barang dinilai baik oleh 57 responden (51%) setuju dan 20 responden (18%) sangat setuju, serta platform naik/turun penumpang dinilai positif oleh 66 responden (59%) setuju dan 29 responden (26%) sangat setuju. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi juga mendapat penilaian baik dari 59 responden (53%) setuju dan 33 responden (30%) sangat setuju. Pada aspek kesetaraan, ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas (*ramp*) mendapat penilaian baik dari 56 responden (50%) setuju dan 26 responden (23%) sangat setuju, sementara ketersediaan fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi diapresiasi oleh 53 responden (48%) setuju dan 48 responden (43%) sangat setuju.



Gambar 2. Kinerja Terminal Tipe A Tirtonadi berdasarkan Aspek SPM

5 KESIMPULAN

Hasil penilaian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan kinerja Terminal Tirtonadi dalam aspek keselamatan, keamanan, keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Fasilitas keselamatan seperti rambu dan penerangan jalan, serta informasi evakuasi dan alat pemadam kebakaran dinilai sangat baik. Fasilitas keamanan dan ketersediaan petugas keamanan juga mendapat penilaian positif. Keteraturan dalam penjadwalan dan kejelasan informasi tarif serta operasional terminal juga dinilai memadai. Pengguna juga merasa nyaman dengan ruang tunggu, toilet, mushola, ruang terbuka hijau, dan fasilitas kebersihan. Namun, ada beberapa area yang masih perlu perbaikan seperti area dengan jaringan internet dan fasilitas pengisian baterai. Ketersediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas dan ibu menyusui juga mendapat penilaian baik, menunjukkan perhatian terhadap kesetaraan layanan. Secara keseluruhan, Terminal Tirtonadi berhasil memenuhi sebagian besar harapan pengguna dan mempertahankan kepuasan tinggi, namun perlu terus meningkatkan beberapa aspek untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

REFERENSI

- Barasa, L., Malau, A., Pasyah, C. and Ariska, R., 2020. Passenger Satisfaction Analysis of Service in Port Passenger Terminal Gresik. pp.1–16. <https://doi.org/10.4108/eai.3-8-2019.2290738>.
- Bartolucci, A., Singh, K.P. and Bae, S., 2015. *Introduction to Statistical Analysis of Laboratory Data*. [online] Wiley.
- Hafner, A.W., 1998. *Descriptive Statistical Techniques for Librarians*. Descriptive Statistical Techniques for Librarians. [online] American Library Association.
- Halpern, N. and Mwesiumo, D., 2021. Airport service quality and passenger satisfaction: The impact of service failure on the likelihood of promoting an airport online. *Research in Transportation Business and Management*, [online] 41(April), p.100667. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2021.100667>.
- Holcomb, Z.C., 2016. *Fundamentals of Descriptive Statistics*. [online] Taylor & Francis.
- Kementrian Perhubungan, 2021. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 2019. *Keputusan Menteri No. 109 Tahun 2019 Tentang Penetapan Lokasi Terminal Penumpang Tipe A di Seluruh Wilayah Indonesia*.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 2022. Wajah Baru Tirtonadi Menhub : Bukan Sekadar Terminal Biasa. <portal.dephub.go.id>, [online] pp.22–24.
- van Lierop, D., Badami, M.G. and El-Geneidy, A.M., 2018. What influences satisfaction and loyalty in public transport? A review of the literature. *Transport Reviews*, [online] 38(1), pp.52–72. <https://doi.org/10.1080/01441647.2017.1298683>.
- Oliver, R.L., 1999. Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, [online] 63, pp.33–44. <https://doi.org/10.2307/1252099>.
- Papacostas, C.S. and Prevedouros, P.D., 2001. *Transportation Engineering and Planning*. [online] Prentice Hall.
- Permana, S. and Pontan, D., 2021. Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Bus Tirtonadi Di Kota Surakarta. *Prosiding Seminar Intelektual Muda*, 2(2). <https://doi.org/10.25105/psia.v2i2.10321>.