

Sebagai salah satu daerah tujuan wisata, kota D. I Yogyakarta memiliki banyak Obyek Daya Tarik Wisata (ODWT) yang lokasinya tersebar diseluruh kabupaten dan kota, dimana salah satu yang menjadi fokus yakni pada Destinasi Super Prioritas KSPN Borobudur. Namun saat ini, akses angkutan umum menuju lokasi wisata terutama yang berada diluar kota Yogyakarta sangat terbatas, sehingga belum tercipta interkoneksi layanan yang baik. Untuk itu diperlukan adanya moda angkutan umum yang berfungsi sebagai layanan *first and last mile* sehingga dapat memberikan kemudahan akses bagi wisatawan dalam menuju lokasi wisata. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah melalui Kepmenhub No. KM 150 Tahun 2019 menetapkan penugasan kepada Perum Damri sebagai pelaksana layanan angkutan penumpang sehingga perlu dilakukannya penelitian ini guna mengidentifikasi karakteristik layanan dan indikator utama yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai upaya perbaikan peningkatan kualitas.

Penelitian ini dilakukan dengan metode berupa pengumpulan data kuantitatif dengan penyebaran kuisioner yang dilakukan secara *purposive sampling* pada lokus penelitian yang ditujukan kepada responden pengguna jasa layanan angkutan antarmoda Damri KSPN Trayek Bandara YIA – Candi via Purworejo Salaman dengan analisis data menggunakan analisis faktor dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis faktor pada penelitian ini difungsikan untuk mengidentifikasi indikator yang terbentuk sehingga hasilnya akan digunakan sebagai variabel dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan tujuan utama dari penelitian ini yakni guna mengetahui variabel – variabel penting yang dapat mempengaruhi persepsi responden terhadap kualitas layanan Damri KSPN Trayek Bandara YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden merupakan penumpang yang didominasi oleh pengguna yang berasal dari Pulau Jawa (91%) dengan rentang usia mayoritas 26 – 35 tahun (57%), jenis kelamin terbanyak adalah laki – laki (62%) dan maksud tujuan perjalanan mayoritas ialah menuju tempat wisata (Kawasan Borobudur, dsk.) (40%). Pada hasil analisis perilaku pengguna yang dihadapkan pada beberapa *set* skenario pelayanan berkaitan dengan tarif, waktu tempuh, keterpaduan jadwal, integrasi tiket, serta jaminan kebersihan dan kenyamanan dengan pilihan untuk tetap naik, ragu-ragu dan tidak naik dari layanan Damri KSPN menunjukkan hasil bahwa setiap kenaikan tarif yang ditawarkan dapat mempengaruhi perilaku pengguna angkutan KSPN. Berdasarkan hasil persepsi responden Damri KSPN Trayek Bandara YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman terdapat 11 variabel pelayanan dari 28 variabel dalam 6 indikator pelayanan yakni terdiri dari aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan memiliki tingkat kinerja rendah, sehingga harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan guna meningkatkan kualitas dan pengembangan layanan angkutan KSPN dalam menunjang konektivitas destinasi pariwisata pada kawasan Super Prioritas KSPN Borobudur. Rekomendasi yang dapat dilakukan adalah penyediaan fasilitas prasarana pendukung, melakukan peran *push strategi* dengan sosialisasi terkait layanan angkutan KSPN, penataan dan pengaturan sirkulasi lalu lintas pada masing-masing simpul keberangkatan/kedatangan, serta melaksanakan peran pengawasan berupa monitoring dan evaluasi secara berkala dan berkesinambungan dengan berkoordinasi secara multisektoral antar *stakeholder* terkait.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Persepsi Responden, angkutan antarmoda Damri KSPN, wisatawan, *Metode Analisis Faktor, Importance Performance Analysis (IPA)*

The Special Region of Yogyakarta as an area of tourist destination has many Tourist Attractions which located in all regency and cities where one of the spotlights of National Tourism Strategic Area (KSPN) Super Priority Destination is Borobudur. At this time, the public transportation access to the tourist sites, especially those from the outside area of Yogyakarta is limited, and the convenient service of interconnection still has not been created. For this reason, it is necessary to have a public transportation mode that functions as a first and last-mile service so that it can provide easy access for tourists to get to the tourist sites. Based on this case, the government through the Minister of Transportation's decision Number KM 150 of 2019 assigns an assignment to Public Company of *Damri* as the operator of passenger transportation service in tourist areas, so it is necessary to conduct this research in order to identify service characteristics and main indicators that can affect service quality as an effort to improve quality.

This study is conducted in the form of a quantitative data collection method with the distribution of questionnaires by purposive sampling at a research locus aimed on the respondents using intermodal transportation services for National Tourism Strategic Area (KSPN) Public Company of *Damri* Airport Route of YIA – Temple via *Purworejo Salaman* with data analysis using factor analysis and Importance Performance Analysis method. The factor analysis in this study is purposed to identify the indicators formed so that the results used as the variables in the Importance Performance Analysis (IPA) method. The analysis result of Importance Performance Analysis (IPA) is the main purpose of this study, which is to determine the importance variables that can affect respondents' perceptions of the service quality for National Tourism Strategic Area (KSPN) *Damri* Airport Route of YIA - Borobudur Temple via *Purworejo Salaman*.

The result shows that the respondents characteristic is dominated by passengers who came from Java (91%) with a majority age range of 26-35 years (57%), the most gender is male (62%), and the majority of travel destinations is to go to tourist attractions (Borobudur area, etc.) (40%). For user behavior analysis results that faced with several sets of service scenarios related to fares, travel time, schedule integration, ticket integration, guarantees of cleanliness and convenience with the option to continue boarding, doubting, and not boarding the *KSPN Damri* service shows the result that every fare's increment offered can affect the behavior of *KSPN* transport passengers. Based on the *KSPN Damri* Airport Route of YIA – Borobudur Temple via *Purworejo Salaman* respondents' perception, there are 11 service variables out of 28 variables in 6 service indicators that consist of aspects of security, safety, convenience, affordability, equality, and regularity have a low level of performance, which it must be a priority as the main focus to improve the quality and development of *KSPN* transportation services in supporting the connectivity of tourism destinations *KSPN* Super Priority of Borobudur area. Some recommendations that can be used are the provision of supporting infrastructure facilities, carrying out a push strategy role with socialization related to *KSPN* transportation services, structuring and regulating traffic circulation at each departure/arrival node, and carrying out a supervisory role in the form of monitoring and evaluation on a regular and continuous basis by coordinating in a multi-sector among the relevant stakeholders.

**Keywords:** Service Quality, Respondent Perception, *Damri KSPN* Intermodal Transportation, Tourist, Factor Analysis Method, Importance Performance Analysis (IPA).