

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR RUMUS.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	2
1.2.1 Rumusan Masalah .....	2
1.2.2 Pertanyaan Penelitian .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Keaslian Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pelayanan Publik Angkutan Umum .....	9
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	10
2.3 Peran Angkutan Penumpang Antarmoda di Wilayah KSPN .....	12
2.4 Subsidi Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Nasional .....	14
2.5 Standar Pelayanan Minimum (SPM) Penyelenggaraan Angkutan Umum KSPN ....	15
BAB III LANDASAN TEORI.....	19
3.1 Teori Kualitas Pelayanan Transportasi Publik .....	19
3.2 Perkembangan Layanan Transportasi Pada KSPN .....	20
3.3 Metode Analisis yang Digunakan .....	21
3.3.1 Uji Validitas dan Reabilitas.....	21
3.3.2 Analisis Faktor .....	23
3.3.3 <i>Metode Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	24
BAB IV METODE PENELITIAN .....	26
4.1 Lokasi Penelitian.....	26
4.2 Metode Analisa .....	27
4.3 Jenis dan Kebutuhan Data .....	27

4.3.2 Data Primer.....	28
4.4 Perencanaan Survey dan Pengumpulan Data .....	29
4.5 Instrumen Penelitian.....	29
4.6 Tahapan dan Alur Penelitian .....	30
4.7 Sampel Penelitian.....	32
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
5.1 Profil Umum Perkembangan Layanan Angkutan Antarmoda Damri KSPN Trayek YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman .....	34
5.1.1 Deskripsi Layanan Angkutan Antarmoda Damri KSPN YIA – Candi via Borobudur Purworejo Salaman .....	37
5.1.2 Data Produksi dan Kondisi Layanan Moda Damri KSPN YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman.....	39
5.2 Analisis Kualitas Pelayanan Damri KSPN Trayek Bandara YIA – Candi Borobudur Via Purworejo Salaman .....	44
5.2.1 Jumlah Responden Penelitian.....	44
5.2.2 Data Sosio Ekonomi Responden .....	45
5.2.3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....	52
5.2.4 Hasil Analisa dengan Metode Analisis Faktor .....	54
5.2.5 Hasil Analisis Pelayanan Angkutan Antarmoda Damri KSPN Trayek Bandara YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman dengan Metode IPA.....	69
5.2.6 Hasil Analisis Perilaku Pengguna Damri KSPN Trayek YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman.....	79
5.3 Identifikasi Usulan dan Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan Damri KSPN Trayek Bandara YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman.....	83
5.3.1 Usulan Perbaikan Dalam Pengembangan Layanan Damri KSPN Trayek Bandara YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman.....	84
5.3.2 Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Angkutan Damri KSPN Trayek Bandara YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman.....	86
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>94</b>
6.1 Kesimpulan.....	94
6.2 Saran.....	97
<b>BAB VII REKOMENDASI ACTION PLAN.....</b>	<b>99</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN KUISIONER .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN HASIL OUTPUT ANALISIS .....</b>	<b>110</b>
<b>Dokumentasi Di Lapangan.....</b>	<b>123</b>

Tabel 1. 1 Daftar Penelitian Sejenis Terdahulu .....	4
Tabel 5. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Destinasi Wisata Candi Borobudur.....	34
Tabel 5. 2 Perencanaan rute Angkutan Umum yang terintegrasi dengan YIA .....	35
Tabel 5. 3 Jadwal Keberangkatan Damri KSPN Trayek YIA – Borobudur (via Purworejo Salaman) .....	36
Tabel 5. 4 Total Subdisi Damri KSPN Borobudur Tahun 2021 .....	40
Tabel 5. 5 Realisasi Kinerja Damri KSPN Trayek YIA – Borobudur Purworejo Salaman Periode Januari-September 2021 .....	41
Tabel 5. 6 Produksi Penumpang Damri KSPN YIA – Borobudur Tahun 2020 - 2022 .....	43
Tabel 5. 7 Jumlah Penumpang Tahun 2021 .....	44
Tabel 5. 8 Data Sosio Ekonomi Responden.....	45
Tabel 5. 9 Karakteristik Perjalanan Responden .....	47
Tabel 5. 10 Tabulasi silang ( <i>cross tabulation</i> ) jenis kelamin dengan usia responden.....	49
Tabel 5. 11 Tabulasi silang ( <i>cross tabulation</i> ) usia dengan jenis pekerjaan responden .....	49
Tabel 5. 12 Tabulasi silang ( <i>cross tabulation</i> ) pekerjaan dengan pendidikan responden .....	50
Tabel 5. 13 Tabulasi silang ( <i>cross tabulation</i> ) pekerjaan dengan pendapatan responden .....	50
Tabel 5. 14 Tabulasi silang ( <i>cross tabulation</i> ) frekuensi perjalanan responden dengan frekuensi penggunaan Damri KSPN.....	51
Tabel 5. 15 Tabulasi silang ( <i>cross tabulation</i> ) frekuensi penggunaan Damri KSPN dengan maksud perjalanan responden .....	51
Tabel 5. 16 Hasil uji validitas atribut kuisioner penelitian .....	52
Tabel 5. 17 Hasil uji reabilitas .....	54
Tabel 5. 18 Variabel – variabel yang diteliti.....	55
Tabel 5. 19 Hasil Output Nilai <i>Measure of Sampling Adequacy</i> (MSA).....	57
Tabel 5. 20 Hasil output nilai KMO dan Bartlett's Test.....	58
Tabel 5. 21 Hasil <i>output communalities</i> (komunalitas) .....	59
Tabel 5. 22 Nilai total <i>variance explained</i> .....	59
Tabel 5. 23 Hasil <i>output</i> nilai <i>component matix</i> .....	61
Tabel 5. 24 Hasil <i>rotated component matrix</i> .....	62
Tabel 5. 25 Interpretasi hasil analisis faktor .....	64
Tabel 5. 26 Distribusi hasil data kinerja dan kepentingan variabel pelayanan .....	69
Tabel 5. 27 Interpretasi output variabel pada setiap kuadran analisis IPA .....	72



Tabel 5. 29 Persepsi pada variabel dengan kualitas kinerja menurun (Kuadran III) .....	77
Tabel 5. 30 Atribut pada setiap skenario terkait perilaku pengguna Damri KSPN .....	80
Tabel 5. 31 Hasil persepsi perilaku responden terhadap beberapa skenario .....	80
Tabel 5. 32 Variabel perbaikan kualitas layanan Damri KSPN Bandara YIA – Candi Borobudur via Purworejo Salaman .....	86
Tabel 5. 33 Indikasi usulan program berdasarkan masing – masing tugas dan peran .....	93
Tabel 7. 1 Action plan berdasarkan fungsi dan peran dalam upaya perbaikan kualitas layanan angkutan antarmoda Damri KSPN.....	99

Gambar 3. 1 Skema Analisis Faktor (Suprpto, 2004) .....	23
Gambar 3. 2 Diagram Kartesius Metode IPA (Martilla and James, 1977) .....	25
Gambar 4. 1 Peta RTWN Nasional KSPN Borobudur ( <i>Masterplan Pengembangan Angkutan KSPN</i> , 2020) .....	26
Gambar 4. 2 Rute Damri KSPN Borobudur Rute YIA – Borobudur Salaman (Ditjen Perhubungan Darat, 2020) .....	26
Gambar 4. 3 Bagan Alir Penelitian .....	32
Gambar 5. 1 Lokasi titik berangkat dan tiba Damri KSPN di Bandara YIA dan Borobudur ..	37
Gambar 5. 2 Layanan Moda Damri KSPN YIA – Borobudur Purworejo Salaman .....	38
Gambar 5. 3 Penampilan dashboard Damri KSPN Borobudur secara live streaming (www.dashboard.kspn.com) .....	39
Gambar 5. 4 Proses Pengecekan Penumpang pada lokasi Checkpoint .....	40
Gambar 5. 5 Kondisi penumpang Damri KSPN saat pembelian tiket sebelum keberangkatan .....	42
Gambar 5. 6 Pelaksanaan wawancara kepada responden oleh peneliti .....	43
Gambar 5. 7 Grafik kuadran output analisis Importance Performance Analysis (IPA) .....	71
Gambar 5. 8 Diagram persepsi perilaku responden pada setiap set skenario .....	81

Rumus 3. 1 Correlation Product Moment Pearson.....	21
Rumus 3. 2 Rumus <i>Cronbach Alpha</i> .....	22
Rumus 3. 3 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian .....	33