

INTISARI

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan peserta tur Bus *Jogja Heritage Track* sebagai sarana transportasi khusus wisata untuk memperkenalkan Sumbu Filosofi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Program ini merupakan upaya inovatif pemerintah DIY menggunakan dana kesitimewaan yang bertujuan untuk melestarikan dan mempromosikan nilai sejarah serta budaya melalui rute wisata edukatif yang melewati titik-titik penting Sumbu Filosofi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei dan pengumpulan data primer melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden peserta tur. Analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui komponen layanan yang perlu mendapatkan perhatian dan pengembangan. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan peserta tur berada pada kategori puas sebesar 78,49% dengan beberapa aspek seperti empati pemandu wisata memperoleh nilai positif, sedangkan aspek *tangible* dan keandalan masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan. Peningkatan layanan yang difokuskan pada fasilitas fisik bus, ketepatan waktu, serta responsivitas petugas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan peserta. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi Dinas Kebudayaan DIY sebagai pengelola program dan pelaku bisnis pariwisata untuk mengoptimalkan potensi wisata budaya serta memperkuat kesadaran masyarakat terhadap Sumbu Filosofi Yogyakarta yang telah diakui sebagai warisan dunia oleh UNESCO.

Katakunci: *Bus Jogja Heritage Track, Kepuasan Peserta, Sumbu Filosofi, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Dana Keistimewaan.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the satisfaction level of participants in the Jogja Heritage Track Bus tur as a special transportation means to introduce the Philosophical Axis of the Special Region of Yogyakarta (DIY). This program is an innovative effort by the DIY government, funded by special autonomy funds, to preserve and promote historical and cultural values through an educational tourism route that passes through key points of the Philosophical Axis. The research method employs a quantitative approach with survey techniques and primary data collection through questionnaires distributed to 100 tur participants. The analysis uses the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods to identify service components that require attention and improvement. The results show that the satisfaction level of tur participants falls into the "satisfied" category at 78.49%, with positive scores in aspects such as tur guide empathy, while the tangible and reliability aspects still need improvement to enhance service quality. Service improvements focused on the bus's physical facilities, timeliness, and staf responsiveness are expected to increase participant satisfaction. This study provides practical contributions for the DIY Cultural Office as the program manager and tourism business actors to optimize the potential of cultural tourism and strengthen public awareness of the Yogyakarta Philosophical Axis, which has been recognized as a UNESCO World Heritage.

Keywords: Bus Jogja Heritage Track, Participant Satisfaction, Philosophical Axis, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Special Autonomy Fund.