

## ABSTRAK

Pandemi Covid-19 memberikan dampak terhadap perusahaan travel Cititrans rute Yogyakarta- Semarang yang mengalami penurunan jumlah okupansi penumpang. Cititrans berupaya mempertahankan tingkat okupansi untuk operasional dengan penyesuaian kualitas pelayanan travel sehingga perlu dilakukan *Importance Performance Analysis* kualitas pelayanan travel Cititrans rute tol Yogyakarta – Semarang dan kisaran tarif atas kesediaan penumpang berdasarkan *Willingness To Pay*.

Secara keseluruhan berdasarkan analisis data dapat diketahui bahwa rata-rata pelanggan di Travel Citirans rute tol Yogyakarta – Semarang menyatakan sangat puas terhadap 23 indikator pelayanan Travel Citirans rute tol Yogyakarta – Semarang dan berada pada Kuadran IV diagram kartesius IPA, namun terdapat 1 indikator pelayanan Travel Citirans rute tol Yogyakarta – Semarang berada pada tingkat tidak puas dan berada pada Kuadran III diagram kartesius IPA yaitu indikator Kesigapan pegawai membantu dan menanggapi keluhan pelanggan. Rekomendasi penyesuaian kualitas pelayanan travel Cititrans rute tol Yogyakarta – Semarang yaitu perusahaan dapat mengurangi atau tidak melakukan promosi media untuk sementara waktu pada saat kondisi pandemic. Usulan kisaran tarif berdasarkan *willingness to pay* (WTP) penumpang travel Cititrans rute tol Yogyakarta – Semarang yaitu berada pada rentang harga Rp. 75.000 – Rp. 90.000.

Kata kunci : *servqual, willingness to pay, importance performance analysis*