

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Daerah Khusus Jakarta merupakan kota yang menjadi pusat perekonomian negara. Selain itu, Daerah Khusus Jakarta menjadi kota penyedia lapangan kerja terbanyak (Anastasya et al., 2021). Tidak sedikit masyarakat provinsi memiliki mata pencaharian di Daerah Khusus Jakarta, serta melakukan mobilitas sehari-hari dari daerah provinsi ke daerah ibu kota (Jabodetabek). Dengan mobilitas serta bertambahnya jumlah penduduk di Daerah Khusus Jakarta, penggunaan moda transportasi publik maupun transportasi pribadi turut meningkat. Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (BPS) pada akhir 2022 kepemilikan unit motor di wilayah Daerah Khusus Jakarta tercatat sebanyak 17,3 juta unit dan jumlah kepemilikan mobil mencapai sekitar 3,7 juta unit.

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar Menurut Jenis (unit)

Jenis Kendaraan	2020	2021	2022
Sepeda Motor	16.018.716	16.519.197	17.062.273
Mobil Penumpang	4.061.033	4.111.231	4.210.390
Mobil Beban	772.672	785.600	849.132
Mobil Bus	342.835	342.667	344.357
Kendaraan Khusus	152.056	152.104	153.881
Total	21.347.312	21.911.799	22.620.033

(sumber : *Badan Pusat Statistik 2023*)

Berdasarkan data di atas, jumlah kepemilikan moda transportasi di Daerah Khusus Jakarta terus bertambah dari tahun ke tahun. Hal ini menimbulkan permasalahan kemacetan lalu lintas. Kemacetan adalah kenaikan jumlah volume kendaraan lalu lintas yang melebihi kapasitas jalan atau simpangan (Sugiyanto et al., 2011). Angka kemacetan di Jakarta meningkat pesat sebanyak 53% di pertengahan tahun 2023 dibandingkan dengan masa pandemi yang hanya 35% (Noviansyah, 2023). Dilansir dari *Tomtom Traffic Index* kemacetan Daerah Khusus Jakarta di tahun 2023 menduduki posisi ke-30 dari 387 negara, 55 kota, dan 6 benua di dunia. Dengan durasi waktu perjalanan selama 23 menit 20 detik dalam jarak tempuh 21 km atau jam (tomtom.com, 2023). Kemacetan lalu lintas kian menimbulkan kerugian yang cukup banyak bagi pemerintah dan pengguna transportasi. Menurut Puspitasari (2023) pemerintah mengalami kerugian sebesar 65 triliun yang disebabkan oleh kemacetan lalu lintas, terbuangnya bahan bakar kendaraan secara cuma-cuma, dan meningkatnya emisi yang berdampak pada kesehatan penduduk. Permasalahan ini dapat diatasi dengan mengupayakan pembangunan moda transportasi publik yang menerapkan konsep *Transit-Oriented Development* (TOD).

Transit-Oriented Development (TOD) merupakan salah satu konsep baru yang diterapkan di Daerah Khusus Jakarta untuk menunjang kemajuan moda transportasi publik. Menurut Staricco (2017; dalam Karmilah, 2019) *Transit-Oriented Development* (TOD) adalah penggunaan lahan campuran kota yang berorientasi kepada pejalan kaki di sekitar stasiun kereta api atau halte bus. Menerapkan prinsip : *walk, cycle, connect, transit, mix, density, compact*, dan *shift*. Tujuan dari TOD yaitu untuk memudahkan mobiltas pengguna transportasi publik dengan adanya titik transit, serta meningkatkan jumlah pengguna transportasi publik (Wirasmoyo dkk., 2019).

Saat ini, sektor transportasi publik di Indonesia sudah semakin berkembang. Merujuk dengan banyaknya pembangunan infrastruktur moda transportasi yang menunjang mobilitas masyarakat. Pada tahun 2022 dan 2023 sektor transportasi mengalami pertumbuhan yang paling signifikan sebesar 15% dibandingkan sektor

lainnya (BPS, 2023). Hal ini berpengaruh positif dan signifikan dalam pertumbuhan perekonomian nasional (Publik, 2023). Terlebih lagi, pertumbuhan penduduk khususnya Daerah Khusus Jakarta harus didukung oleh peningkatan moda transportasi. Pada tahun 2022 tercatat sebanyak 10,67 juta jiwa jumlah penduduk Daerah Khusus Jakarta. Hal ini mengalami peningkatan di banding tahun 2020 sejumlah 10,56 jiwa (Statistik, 2023a).

Dengan adanya konsep TOD di wilayah Jabodetabek meningkatkan jumlah penumpang moda transportasi publik. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya pengguna moda transportasi publik *Mass Rapid Transit* (MRT) sebanyak 33.496.540 di sepanjang tahun 2023. Berdasarkan jumlah tersebut, ada sekitar 91 ribu orang menggunakan MRT Daerah Khusus Jakarta setiap hari untuk mobilisasi di DKJ (PT MRT Jakarta & Perseroda, 2023). Peningkatan moda transportasi publik juga dialami oleh pengguna Transjakarta sebanyak 280.000.000 penumpang (Antara, 2024). Berdasarkan jumlah tersebut, ada sekitar 1.174.098 penumpang per hari di tahun 2023 (Nurhaliza, 2024). Kemudian *Light Rail Transit* (LRT) juga mengalami peningkatan pengguna sebanyak 54.117 penumpang di akhir tahun 2023 (Annur, 2023). Total pengguna per hari mencapai 2.800 orang (Sedayu, 2023). Tak hanya MRT, Transjakarta, dan LRT, Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter line* juga mengalami peningkatan jumlah pengguna. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) pengguna KRL sebanyak 31,5 juta orang. Jumlah tersebut diakumulasi dari bulan Januari hingga September 2023. Jumlah penumpang mencapai 270 juta orang atau naik 40,06 persen dibanding periode yang sama di tahun 2022 (Statistik, 2023b). Meskipun begitu jumlah pengguna KRL tahun 2023 mengalami penurunan sebanyak 13% dibandingkan pada tahun 2019. Hal ini disebabkan oleh penyesuaian penggunaan transportasi publik pasca pandemi (Rizky, 2024).

Berdasarkan penjelasan data diatas, Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter line* merupakan moda transportasi publik yang paling banyak diminati dan digunakan. KRL (Kereta Rel Listrik) *Commuter line* merupakan anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) yaitu PT Kereta Commuter Indonesia (KAI Commuter). Moda transportasi publik KRL menyediakan barang atau jasa yang bermutu tinggi meliputi usaha pengangkutan orang atau penumpang dengan

menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas (Indonesia, n.d.). KRL *Commuter line* dibagi menjadi empat jalur rute area Jabodetabek, yaitu Rute lintas Bogor, Cikarang, Rangkasbitung, dan Tangerang. Berdasarkan keempat rute tersebut terdapat satu jalur transit utama yaitu Stasiun Manggarai. Kebanyakan penumpang harus melakukan transit terlebih dahulu di stasiun Manggarai sebelum ke tempat tujuan dikarenakan Manggarai merupakan pusat *center* rute transit kereta Jabodetabek. KRL dinilai dapat berperan sebagai moda transportasi yang cukup strategis dan mudah dijangkau, serta dinilai dapat mengurangi permasalahan kemacetan di Jabodetabek (Quinta & Prakoso, 2016).

Kebanyakan orang memilih menggunakan KRL sebagai moda transportasi karena lebih aman, cepat, dan tarif yang terjangkau (Kunjan, 2016). Terutama bagi pekerja, kebanyakan pekerja menggunakan KRL sebagai moda transportasi yang dinilai cukup ekonomis, dapat menghindari kemacetan, dan lebih efisien waktu sehingga memudahkan akses bagi pekerja yang tinggal di daerah Jabodetabek. (Mahardhika, 2023). Hal ini didukung oleh penelitian Habel dkk (2023) penumpang KRL merasakan kepuasan dikarenakan kecepatan dan kesiapan petugas dalam memproses keluhan dari permasalahan pelanggan. Tak hanya itu fasilitas pembelian tiket, fasilitas untuk mobilitas (eskalator, *lift*, dan tangga), dan fasilitas kebersihan juga menunjang. Selain itu menggunakan KRL dinilai efektif untuk mengatasi kemacetan. Hal ini didukung dengan pembangunan infrastruktur yang strategis, integrasi yang berhasil kepada masyarakat, dan mampu beradaptasi dengan melakukan sosialisasi terhadap efektivitas penggunaan KRL (Sahara & Nugroho, 2023).

Akan tetapi dari kelebihan penggunaan KRL, masih mendapatkan banyak keluhan dari penumpang. Hal ini dikarenakan fasilitas dan sistem kebijakan dari KRL *commuter line* belum cukup memadai untuk mengatasi permasalahan mobilitas penumpang (Rizqiya dkk., 2022). Penumpang KRL mengeluhkan berdesakan pada saat transit dan juga jadwal waktu tunggu kereta yang cukup lama (Secha, 2023). Selain hal itu durasi tempuh perjalanan memakan waktu yang cukup lama, waktu operasional yang terbatas, serta biaya yang belum cukup terjangkau apabila menggunakan transportasi publik lebih dari satu transit (Fadli, 2022). Menurut penelitian Pratiwi (2021) menggunakan KRL dapat mengalami resiko

fisik. Seperti kejahatan asusila, pelecehan, dan melukai. Peristiwa ini terjadi ketika berada di dalam gerbong kereta maupun area stasiun, yang disebabkan oleh kepadatan pengguna KRL. Hal ini mengakibatkan penurunan minat menggunakan kembali moda transportasi KRL. Berkurangnya minat pengguna KRL menimbulkan prasangka negatif serta loyalitas penggunaan moda transportasi KRL (Murray dkk., 2010). Menurut penelitian Abdul Hamid dkk. (2016) dengan semakin seringnya penggunaan layanan angkutan umum di kalangan warga area TOD, maka akan memberikan kontribusi yang lebih berarti terhadap keberhasilan strategi TOD tersebut untuk meningkatkan loyalitas penggunaan transportasi publik.

Loyalty (loyalitas) adalah suatu kepuasan yang dipegang teguh dengan komitmen menggunakan kembali produk atau layanan yang disukai secara konsisten di masa yang akan datang (Oliver, 1996; dalam Shiftan dkk., 2015). Kepuasan pelanggan terjadi ketika terdapat perasaan positif terhadap produk atau layanan perusahaan (Edwin & Harjanti, 2020). Perasaan positif menunjukkan kesetiaan pelanggan terhadap jasa layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Aramita dkk. (2018) yang menyatakan bahwa pelanggan setia merupakan aset bernilai tinggi bagi perusahaan. Adanya pelanggan setia yang loyal maka akan menaikkan profitabilitas pengguna jasa layanan, serta mampu memangkas pencarian pengguna baru. Menurut Griffin (2005) loyalitas pelanggan digambarkan dengan komitmen pembelian ulang produk (*re-purchase*), mempromosikan produk ke orang lain, serta konsisten untuk melakukan pembelian di tengah pengaruh situasi dan produk layanan lainnya. Aspek loyalitas meliputi pola kognisi, afeksi, konasi, dan kesetiaan tindakan. Sebelum pengguna berada di tahap loyalitas atau menggunakan kembali suatu produk atau jasa, akan melewati fase sikap yang sesuai dengan komitmen pengguna dalam jangka panjang (Oliver, 2014).

Pada konteks transportasi, *Passenger Loyalty* (loyalitas penumpang) didefinisikan sebagai suatu komitmen yang dipegang teguh untuk berlangganan kembali dengan produk atau layanan di masa depan (Kotler dkk., 2022; dalam Kamal & Sijabat, 2023). Loyalitas dapat dipandang sebagai penentu utama kinerja keuangan dalam jangka panjang. Hal ini dikarenakan *passenger loyalty* menjadi faktor penting dalam membantu pertumbuhan profit bisnis tanpa perlu meningkatkan biaya promosi perusahaan jasa layanan (Agiesta dkk., 2021). Dapat

disimpulkan bahwa loyalitas penumpang adalah suatu kesetiaan seseorang dalam menggunakan layanan transportasi secara terus-menerus karena merasakan adanya dampak positif ketika menggunakan layanan jasa tersebut. Pada penelitian kali ini berfokus pada *Affective loyalty (attitude)*, yang mana loyalitas pelanggan di tunjukan secara berulang membentuk suatu sikap berkelanjutan serta adanya komitmen pribadi untuk tetap menggunakan produk tersebut (Shiftan dkk., 2015). Berdasarkan penelitian Reza & Rahayu (2022) salah satu faktor loyalitas konsumen adalah *brand attitude*. Pada penelitian ini sikap menilai suatu produk (*brand attitude*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, yang berarti sikap positif dan kepercayaan konsumen dalam pembelian produk dapat menciptakan loyalitas.

Dalam konteks jasa transportasi, sikap dinilai sebagai penunjang loyalitas penggunaan moda transportasi kereta api antar kota. Hal ini sejalan dengan penelitian Losada-Rojas dkk. (2019) yang menyatakan bahwa pengalaman perjalanan dan sikap sangat penting dipahami untuk meningkatkan loyalitas penumpang moda transportasi antar kota. Model sikap yang diterapkan pada penelitian ini adalah *Multi-attribute Attitude Model (MAM)*, yaitu penggambaran sikap penumpang terhadap suatu produk atau layanan. Selain itu terdapat juga model sikap *Bivariate Ordered Probit* untuk memprediksi niat penumpang dalam menggunakan kereta api jangka pendek dan jangka panjang. Dapat dikatakan bahwasannya faktor penting dalam mendukung *passenger loyalty* (loyalitas penumpang) adalah *attitudes* (sikap).

Attitude (Sikap) merupakan suatu afeksi yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak suatu perilaku yang diukur secara evaluatif dengan bentuk positif atau negatif terhadap suatu objek perilaku (Fishbein & Ajzen, 1976; dalam Mahyarni, 2013). *Attitude* (sikap) erat hubungannya dengan perilaku, yang mana suatu sikap terhadap perilaku ditentukan oleh keyakinan yang diperoleh mengenai konsekuensi dari suatu perilaku tersebut (*behavioral beliefs*) (Ajzen & Fishbein, 2005). *Behavioral belief* muncul ketika menggabungkan perilaku yang akan diprediksi dengan positif atau negatif yang nantinya akan dilakukan. *Belief* ini dapat memperkuat sikap terhadap perilaku berdasarkan evaluasi dari data yang diperoleh apabila suatu perilaku dapat memberikan keuntungan bagi pelakunya (Mahyarni, 2013).

Attitude (Sikap) tidak dapat memprediksi perilaku. Hal ini sejalan dengan Ajzen dan Fishbein (1980; dalam Ajzen, 1991) yang mengasumsikan perilaku ditentukan oleh keinginan individu untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Sikap tersebut dapat diprediksi dengan *Theory of Planned Behavior* yaitu cara memprediksi perilaku individu ketika tidak memiliki kontrol kemauan sendiri secara penuh. *Theory of Planned Behavior*, menyatakan perilaku yang dilakukan seseorang tergantung pada keinginan berperilaku (*Behavioral Intention*). Mencakup kedalam tiga *term* yaitu : sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan pengendalian perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) (Ajzen, 1988; dalam Mahyarni, 2013).

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, sikap berkaitan dengan penggunaan transportasi publik (*Attitude Towards Public Transportation*). Sikap dapat berupa keyakinan individu tentang keuntungan atau kerugian yang terkait dengan penggunaan angkutan umum (Chen & Chao, 2011). Menurut Murray dkk. (2010) Sikap menggunakan transportasi publik merupakan suatu prasangka dan keyakinan positif atau pun negatif terhadap penggunaan transportasi publik. Hal ini dapat dilihat dari berbagai aspek pelayanan, kenyamanan, dan keandalan transportasi publik. Sikap terhadap penggunaan layanan angkutan umum mempunyai posisi yang lebih proaktif dibandingkan pengguna kendaraan pribadi yang lebih reaksioner (de Oña dkk., 2021). Pengguna kendaraan pribadi cenderung menganggap bahwa menggunakan angkutan umum tidak sejalan dengan gaya hidup mereka. Berkaitan dengan hal itu, peneliti akan mengkaji lebih dalam tentang penggunaan transportasi publik dengan dua preferensi sikap positif dan sikap negatif.

Attitude Towards Public Transportation tidak dapat menjamin penumpang untuk menggunakan KRL secara terus-menerus, hal ini didukung dengan semakin rendahnya kemauan penumpang untuk menggunakan kembali transportasi publik (Emeria, 2023). Maka dari itu peneliti melakukan mediasi *Attitude Towards Public Transportation* dengan variabel *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan). *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) merupakan suatu keyakinan individu dalam menggunakan suatu produk akan dapat meningkatkan kinerja dari pengguna (Davis, 1989). Chen & Chao (2011) menyatakan bahwa *Perceived Usefulness*

(Persepsi Kegunaan) merupakan faktor penting dalam penggunaan teknologi transportasi. Dalam penelitian Chen & Chao (2011) dijelaskan kembali bahwasannya *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* memiliki efek positif yang signifikan terhadap sikap individu dalam penggunaan angkutan umum. Hal ini menunjukkan pentingnya desain sistem teknologi yang berfungsi dengan baik dapat meningkatkan persepsi positif individu terhadap angkutan umum.

Pada konteks transportasi *Perceived Usefulness* berupa efisiensi penggunaan transportasi publik, kecepatan penggunaan transportasi publik, serta tingginya tingkat kegunaan transportasi publik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sumaedi dkk. (2016), *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pengguna transportasi publik. Adanya persepsi kegunaan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna transportasi umum. Dapat disimpulkan bahwa *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) merupakan perasaan yang dirasakan oleh penumpang bahwa menggunakan layanan angkutan umum berguna untuk mendukung mobilitas sehari-hari.

Berdasarkan penelitian Wakhida & Sanaji (2020) *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) mempunyai pengaruh yang signifikan sebagai variabel mediasi terhadap niat pembelian pada pengguna aplikasi layanan kesehatan *Halodoc*. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat manfaat dari penggunaan aplikasi layanan kesehatan *Halodoc*, yang dimana dapat menghemat waktu konsultasi kesehatan secara *online*. *Perceived Usefulness* juga dipengaruhi oleh niat penggunaan pelanggan. Hal ini berkorelasi signifikan antara *Perceived Usefulness* dengan niat pengguna kendaraan. Mengadopsi *autonomous vehicles* dalam layanan *ridesharing* yang membuktikan adanya manfaat secara positif mempengaruhi niat perilaku.

Adanya variabel mediasi *Perceived Usefulness* harapannya dapat meningkatkan loyalitas pengguna moda transportasi KRL. Untuk meningkatkan loyalitas penggunaan KRL dapat diupayakan dengan menambah armada kereta, menambah peron jalur kereta untuk mengurangi kepadatan penumpang, serta mengoptimalkan jalur transit (Bogor, tanah Abang, Cikarang, dan Jakarta Kota) (Artiani dkk., 2022). Adanya upaya saran ini, harapannya dapat menjadi bahan

evaluasi bagi KRL (Kereta Rel Listrik) *Commuter line*. Adanya persepsi positif serta kepuasan pengguna akan berdampak positif pula bagi loyalitas pengguna KRL (Annisa Budiansari, 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian Syarif & Manggabarani (2022) tentang “kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi KRL *commuter line*”, yang menyatakan bahwa loyalitas konsumen terjadi setelah konsumen menggunakan produk atau layanan secara terus-menerus.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas penelitian ini diyakini penting dilakukan karena merujuk dari fenomena kemacetan di Daerah Khusus Jakarta sangat meresahkan dan merugikan. Selain itu rendahnya loyalitas masyarakat untuk menggunakan KRL dan terdapat sikap serta prasangka negatif dari penggunaan transportasi publik. Melalui penelitian ini, peneliti ingin membuktikan bahwa terdapat manfaat dari penggunaan KRL *Commuter line*. Tak hanya itu, peran *perceived usefulness* sebagai prediktor dari loyalitas, harapannya dapat membuktikan bahwa *attitude towards public transportation* dapat meningkatkan loyalitas pengguna KRL *commuter line* secara berkelanjutan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh *attitude towards public transportation* terhadap *passenger loyalty* melalui mediasi *perceived usefulness* pada pengguna KRL *commuter line* rute jabodetabek.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan peneliti, maka identifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Kemacetan di Daerah Khusus Jakarta merupakan fenomena yang meresahkan dan merugikan bagi pengguna transportasi publik dan pribadi.
2. Evaluasi kekurangan dari moda transportasi KRL (menghambat waktu perjalanan, sesak, resiko fisik, dan tidak efisien) menimbulkan keluhan bagi pengguna.
3. Sikap negatif terhadap penggunaan moda transportasi KRL dapat menurunkan loyalitas penumpang.

4. *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) dapat mempengaruhi sikap penggunaan kembali transportasi publik.

1.3 Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini pembatasan masalah akan dilakukan agar penelitian menjadi lebih terarah dan fokus dengan permasalahan inti yang ingin diteliti lebih lanjut. Maka, pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh *positif and negative attitude towards public transportation* terhadap *passenger loyalty* melalui mediasi *perceived usefulness* pada pengguna KRL *commuter line* rute Jabodetabek.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dituliskan di atas oleh peneliti, maka dapat dirumuskan bahwa masalah yang akan diteliti lebih lanjut adalah “Apakah terdapat pengaruh *positif and negative attitude towards public transportation* terhadap *passenger loyalty* melalui mediasi *perceived usefulness* pada pengguna KRL *commuter line* rute Jabodetabek?”

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *positif and negative attitude towards public transportation* terhadap *passenger loyalty* melalui mediasi *perceived usefulness* pada pengguna KRL *commuter line* rute Jabodetabek.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktik. Manfaat teoritis dan manfaat praktis yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan serta memberikan kontribusi ilmiah dalam bidang psikologi sosial khususnya mengenai pengaruh *positif and negative attitude towards public transportation* terhadap *passenger loyalty* melalui mediasi *perceived usefulness* pada pengguna KRL *commuter line* rute Jabodetabek.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Subjek, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran terkait peran mediasi *perceived usefulness* terhadap *attitude towards public transportation* dalam memprediksi *passenger loyalty* pengguna KRL *commuter line* rute Jabodetabek, sehingga subjek dapat mengetahui faktor *Perceived Usefulness* dapat mempengaruhi loyalitas pengguna KRL.
- b. Bagi Masyarakat, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan masyarakat terkait peran mediasi *perceived usefulness* terhadap *attitude towards public transportation* dalam memprediksi *passenger loyalty* pengguna KRL *commuter line* rute Jabodetabek.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi lanjutan terkait fenomena *TOD (Transit-Oriented Development)* yang diberlakukan di Jakarta dan loyalitas penumpang (*Passenger Loyalty*) pengguna transportasi publik.