Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa KRL *Commuter Line* Bekasi Selama Pandemi COVID-19

Azri Maya Monica¹, Sukanta², Winarno^{3*}

1.3 Teknik Industri Universitas Singaperbangsa Karawang Jl. H. S. Ronggowaluyo Telukjambe Timur Karawang 41361
 1azri.maya16027@student.unsika.ac.id
 3*winarno@staff.unsika.ac.id

(Makalah: Diterima Oktober 2020, direvisi Februari 2021, dipublikasikan Maret 2021)

Intisari— KRL Commuter Line merupakan jasa transportasi massal untuk melayani kebutuhan mobilitas penumpang Jabodetabek. Meskipun sejumlah pembatasan aktivitas diberlakukan selama pandemi COVID-19, jumlah pengguna jasa KRL Commuter Line Bekasi masih tinggi. Demi memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat dengan tetap memperhatikan kenyamanan dan keamanan pengguna jasa, maka perlu dilakukannya analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan penggunaan jasa KRL Commuter Line Bekasi selama pandemi COVID-19. Metodelogi penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis faktor. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner menggunakan google form dan pengolahan data menggunakan bantuan program IBM SPSS Statistic 24. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui karakteristik dan proses pengambilan keputusan pengguna jasa KRL Commuter Line Jabodetabek. Sedangkan analisis faktor digunakan untuk mengetahui seberapa besar faktor-faktor yang diteliti mempengaruhi keputusan penggunaan jasa KRL Commuter Line Bekasi.

Karakteristik pengguna jasa KRL Commuter Line Bekasi selama pandemi COVID-19 didominasi oleh perempuan kelompok umur produktif (18-44 tahun) yang merupakan pegawai swasta dan merupakan tamatan SMA/sederajat ke bawah dengan tingkat pendapatan Rp.3.500.000,00 ke bawah. Proses pengambilan keputusan yang mendominasi penggunaan jasa KRL Commuter Line Bekasi selama pandemi COVID-19 yaitu kebutuhan untuk bekerja/bisnis yang berasal dari Bekasi menuju Jakarta. Sumber informasi yang banyak diakses adalah web PT. KCI untuk mengetahui jadwal keberangkatan. Pengguna jasa KRL Commuter Line Bekasi merasa puas terhadap kinerja jasa KRL Commuter Line selama pandemi COVID-19 dan bersedia untuk menggunakan kembali jasa serta melakukan penyebarluasan informasi atau menyarankan orang lain agar menggunakan jasa KRL Commuter Line selama pandemi COVID-19. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa variabel kelengkapan alat pada faktor protokol kesehatan dengan kontribusi 83%, frekuensi jumlah keberangkatan pada faktor ketersediaan dengan kontribusi 84%, ketersediaan metode pembayaran pada faktor kemudahan dengan kontribusi 86%, kebijakan baru PT. KCI pada faktor kenyamanan dengan kontribusi 83%, biaya yang terjangkau pada faktor biaya dengan kontribusi 90%, perkembangan dan kelayakan teknologi pada faktor keselamatan dengan kontribusi 81% dan rasa aman dari tindak kriminal di stasiun pada faktor keamanan dengan kontribusi 86%.

Kata kunci—Transportasi, Commuter Line, COVID-19, Protokol Kesehatan, Analisis Deskriptif, Analisis Faktor

Abstract— KRL Commuter Line is a mass transportation service to serve the mobility needs of Jabodetabek passengers. Although a number of activity restrictions were imposed during COVID-19, the number of users of the KRL Commuter Line Bekasi service is still high. In order to meet the transportation needs of the community while still paying attention to the comfort and safety of service users, it is necessary to analyze the factors that affect the decision to use the KRL Commuter Line Bekasi service during COVID-19. The research methodology used is descriptive analysis and factor analysis. Data collection was carried out by distributing questionnaires using google form and processing data using the assistance of the IBM SPSS Statistic 24 program. Descriptive analysis was used to determine the characteristics and decision-making process of Jabodetabek Commuter Line KRL service users. Meanwhile, factor analysis is used to determine how much the factors under study influence the decision to use KRL Commuter Line Bekasi services. The characteristics of the KRL Commuter Line Bekasi service users during COVID-19 were dominated by women of the productive age group (18-44 years) who were private employees and graduated from high school / equivalent and below with an income level of IDR 3,500,000.00 and below. The decision-making process that dominates the use of the KRL Commuter Line Bekasi services during COVID-19 is the need to work/business from Bekasi to Jakarta. The most widely accessed source of information is the PT. KCI to know the departure schedule. Users of the KRL Commuter Line Bekasi service are satisfied with the performance of the KRL Commuter Line service during COVID-19 and are willing to reuse the service and disseminate information or advise others to use the KRL Commuter Line service during COVID-19. Based on the research results, it can be seen that the variable equipment completeness on the health protocol factor with a contribution of 83%, the frequency of the number of departures on the availability factor with a contribution of 84%, the availability of payment methods on the convenience factor with a contribution of 86%, the new policy of PT. KCI on the

comfort factor with a contribution of 83%, affordable costs on the cost factor with a contribution of 90%, the development and

feasibility of technology on the safety factor with a contribution of 81% and a sense of security from crime at the station on the security factor with a contribution of 86%.

Keywords— Transportation, Commuter Line, COVID-19, Health Protocol, Descriptive Analysis, Factor Analysis

I. PENDAHULUAN

Jasa transportasi khususnya transportasi umum menjadi salah satu kebutuhan pokok masyarakat perkotaan seperti di kawasan Jabodetabek dengan mobilitas ulak-alik atau komuter terbesar dibandingkan kawasan metropolitan lainnya di Indonesia [1]. Mobilitas komuter mengalami peningkatan karena adanya pengaruh kemajuan di bidang transportasi. Menurut Suryadi [2], alasan yang mengakibatkan pertumbuhan komuter meningkat pesat antara lain adanya peningkatan pelayanan transportasi kota yang mempermudah seseorang untuk melakukan kegiatan pada jarak yang jauh dari tempat tinggalnya, berpindahnya sebagian penduduk kebagian pinggir kota dari pusat kota dan masuknya penduduk baru ke pinggiran kota yang berasal dari pedesaan. Hasil survei komuter Jabodetabek 2019, sebanyak 11% dari penduduk Jabodetabek berumur 5 tahun ke atas adalah penduduk komuter.

Salah satu permasalahan yang harus diselesaikan secara kesatuan antara kota Jakarta, Bogor, Depok, Tanggerang dan Bekasi (Jabodetabek) terutama yang berkaitan dengan komuter yaitu masalah transportasi. Semakin besarnya jumlah pekerja komuter di Jabodetabek menjadikan transportasi sebagai sarana penunjang yang sangat penting dalam menghubungkan permukiman di suburban dengan tempat bekerja. Ada sekitar 1,25 juta komuter Bodetabek yang setiap harinya berkegiatan di Provinsi DKI Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah komuter yang bertempat tinggal di daerah Bogor, Depok, Tanggerang dan Bekasi cukup tinggi.

Pengguna jasa KRL *Commuter Line* Jabodetabek selalu mengalami peningkatan dari tahun 2012 hingga tahun 2018 yang mencapai 320 juta penumpang. Berdasarkan lintasannya, KRL *Commuter Line* Bekasi melayani cukup banyak penumpang sebesar 13,48% dari keselurahan jumlah penumpang [3]. Namun pada awal tahun 2020 terjadi penurunan jumlah pengguna jasa KRL *Commuter Line* yang cukup signifikan hingga mencapai 80% karena dampak dari penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19).

COVID-19 merupakan sekumpulan virus dari subfamili *Orthocronavirinae* dalam keluarga *Coronaviridae* dan ordo *Nidovirale*. Berawal dari sebuah laporan dari Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China episentrum pertama COVID-19, jumlah kasus virus COVID-19 meningkat pesat dan menyebar ke beberapa negara [4]. Di Indonesia kasus pertama kali dikonfirmasi oleh Presiden Joko Widodo tanggal 02 Maret 2020 dan jumlah kasus mencapai 26.473 kasus per tanggal 31 Mei 2020 [5].

COVID-19 menyebabkan infeksi saluran pernafasan pada manusia yang umumnya mempunyai gejala seperti mengalami influenza. Salah satu bentuk penularan COVID-19 yang sering terjadi adalah melalui *droplet* atau percikan lendir kecil-kecil dari dinding saluran pernafasan saat batuk atau bersin dari

seseorang yang terinfeksi [6]. Oleh karena itu, bentuk pencegahan yang dapat dilakukan adalah dengan kebiasaan mencuci tangan dengan sabun, memakai masker dan penerapan physical distancing.

Berdasarkan peraturan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) daerah DKI Jakarta dan sekitarnya, PT. KCI akan kembali melayani penggunaan jasa KRL *Commuter Line* pada tanggal 26 Mei 2020 yang sebelumnya sempat diberhentikan sementara terkait pecegahan penyebaran COVID-19 [7]. Kembali dibukanya penggunaan jasa KRL *Commuter Line* harus mematuhi sejumlah aturan terkait masa PSBB yang berlaku. PT. KCI akan menerapkan pembatasan jam operasional dan jumlah pengguna jasa KRL *Commuter Line*.

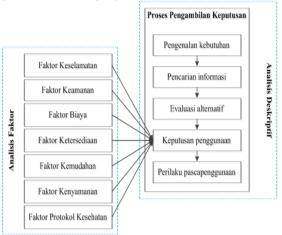
Meskipun sejumlah pembatasan diberlakukan, masih banyak pengguna yang tetap menggunakan jasa KRL *Commuter Line*. Bahkan terjadi sejumlah antrean di beberapa stasiun seperti, stasiun Cikarang dan Bekasi [8]. Tingginya pengunaan jasa KRL *Commuter Line* menjelaskan peran angkutan umum sangat penting meski dalam pemberlakukan masa PSBB di sejumlah daerah. Demi memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat dengan tetap memperhatikan kenyamanan dan keamanan pengguna jasa selama pandemi COVID-19, maka perlu dilakukan perencanaan dan pengembangan jasa dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan penggunaan jasa KRL *Commuter Line* Bekasi selama pandemi COVID-19.

Menurut Adi & Suryawardana [9], proses pengambilan keputusan merupakan sebuah proses kognitif yang mempersatukan emosi, pikiran, proses informasi dan penilaian-penilaian secara evaluatif. Seorang konsumen secara garis besar melewati serangkaian proses sebelum mengambil keputusan. Serangkaian proses pengambilan keputusan penggunaan menurut Kotler & Amstrong [10] adalah pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan penggunaan dan perilaku pasca penggunaan.

Pemilihan terhadap transportasi umum dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor keamanan, kenyamanan, biaya, waktu dan kemudahan. Guan & Wang [11] mungungkapkan dimana keselamatan masih menjadi perhatian utama di negara-negara berkembang saat bepergian. Hasil penelitian Mayo & Taboada [12] menunjukkan bahwa faktor keselamatan mempengaruhi pilihan moda angkutan umum komuter di kota urban di negara berkembang yang diikuti dengan faktor lain seperti, biaya, ketersediaan, kenyamanan dan lingkungan. Oleh karena itu pada penelitian ini faktorfaktor yang akan diteliti lebih lanjut adalah faktor keselamatan, keamanan, biaya, ketersediaan, kemudahan, kenyamanan dan faktor protokol kesehatan.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Metodelogi penelitian yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif untuk menjelaskan karakteristik dan proses pengambilan keputusan pengguna jasa KRL *Commuter Line* Bekasi selama pandemi COVID-19 dan analisis faktor untuk mengetahui faktor-faktor yang mempegaruhi keputusan penggunaan jasa KRL *Commuter Line* Bekasi selama pandemi COVID-19. Dilanjutkan pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner menggunakan *google form* dan pengolahan data menggunakan bantuan program *IBM SPSS Statistic 24*.



Gambar 1. Pemodelan penelitian

Menurut Sherly & Martinus [13] analisis faktor merupakan salah satu teknik statistik multivariat yang digunakan untuk mencari faktor-faktor yang mampu menjelaskan hubungan atau korelasi antara sejumlah variabel independen. Analis faktor juga digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang dominan dalam menjelaskan atau berpengaruh pada suatu masalah [14]. Penelitian dilakukan menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) karena teori dan konsep sudah diketahui, dipahami atau ditentukan sebelumnya. Maka, dapat dibuat sejumlah faktor yang akan dibentuk, serta variabel apa saja yang termasuk ke dalam masing-masing faktor yang sudah dibentuk [15].

Populasi pada penelitian ini yaitu pengguna jasa KRL *Commuter Line* Bekasi selama pandemi COVID-19. Berdasarkan data dari PT. KCI [8], jumlah penumpang selama pandemi COVID-19 berkisar antara 200.000 penumpang. Sedangkan jumlah pengguna jasa KRL *Commuter Line* Bekasi sebanyak 13,48% dari keseluruhan penumpang selama pandemi COVID-19, yaitu 26.960 penumpang.

Banyaknya sampel pada penelitian ini, yaitu sejumlah 300 responden dari pengguna jasa KRL *Commuter Line* Bekasi selama pandemi COVID-19. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *nonprobability sampling*. Dengan penyebaran kuesioner dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan metode penetapan sampel dengan didasarkan pada kriteria-kriteria tertentu [16]. Pernyataan dalam kuesioner dibuat dalam bentuk skala nominal, skala kategori dan skala likert. Kriteria-kriteria tertentu pada penelitian ini adalah setiap orang yang pernah

menggunakan KRL *Commuter Line* Bekasi selama pandemi COVID-19.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif

Karakteristik pengguna jasa KRL *Commuter Line* Bekasi selama pandemi COVID-19 didominasi oleh perempuan dan berada di kelompok umur produktif (18-44 tahun). Sebagian besar merupakan Pegawai Swasta dan merupakan tamatan SMA/sederajat ke bawah dengan tingkat pendapatan Rp.3.500.000,00 ke bawah.

Proses pengambilan keputusan untuk tahap pengenalan kebutuhan yaitu kegiatan utama sebagian besar pengguna jasa KRL Commuter Line Bekasi selama pandemi COVID-19 adalah bekerja/bisnis. Daerah keberangkatan didominasi berasal dari daerah Bekasi dan daerah tujuan utama dari pengguna yaitu daerah Jakarta. Sumber untuk memperoleh informasi yang diakses terbanyak oleh pengguna jasa KRL Commuter Line Bekasi selama pandemi COVID-19 adalah web PT.KCI dan fokus pengguna jasa dalam mencari informasi adalah jadwal keberangkatan. Pada pilihan alternatif terbanyak yang digunakan pengguna jasa KRL Commuter Line Bekasi selama pandemi COVID-19 adalah kendaraan pribadi berupa motor. Sebagian besar pengguna jasa telah perencanaan terlebih dahulu sebelum memilih menggunakan jasa KRL Commuter Line Bekasi selama pandemi COVID-19 dengan frekuensi penggunaan 1-5 kali. Dan ekspektasi pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja jasa KRL Commuter Line Bekasi selama pandemi COVID-19. Pengguna jasa mempunyai keinginan untuk menggunakan kembali jasa serta melakukan penyebarluasan informasi atau menyarankan orang lain untuk menggunakan jasa KRL Commuter Line selama pandemi COVID-19.

B. Uji Instrumen

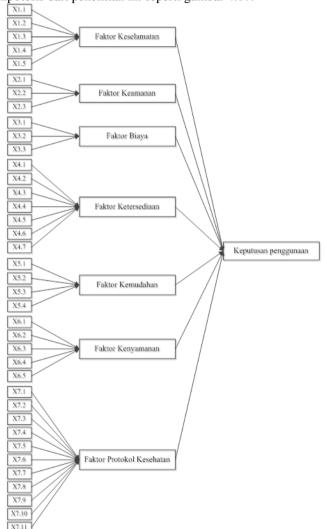
Uji instrumen yang digunakan untuk mengetahui keabsahan dari instrumen penelitian. Uji instrumen dibagi menjadi dua, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas data. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel. Jumlah sampel sebanyak 300 responden dengan degree of freedom (df) 300, taraf signifikansi α 0,05 (two-tailed) yang berarti nilai r-tabel adalah 0,113.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi (reliable) atau tidaknya alat ukur yang digunakan bila pengukuran tersebut dilakukan berulang. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Uji reliabilitas dihitung dengan berdasarkan nilai cronbach alpha dengan data dikatakan reliabel jika cronbach alpha hitung lebih dari 0,600.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa setiap indikator variabel memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel serta setiap indikator variabel telah memiliki nilai cronbach alpha yang baik atau nilai cronbach alpha lebih besar 0,6. Sehingga, data kuesioner dikatakan memiliki validitas yang baik. Item pernyataan kuesioner pada penelitian ini memiliki ketepatan untuk mengukur apa yang diukur dari responden. Serta data kuesioner dikatakan mempunyai nilai reliabitas yang baik/tinggi, dengan demikian, jawaban responden pada penelitian ini konsisten terhadap setiap item pertanyaan dalam kuesioner.

C. Analisis Faktor

Sebelum melakukan analisis faktor, maka terlebih dahulu dibuatkan konseptualisasi model untuk mengetahui faktor dan item-item variabel yang digunakan untuk menginterprestasikan hipotesis dari penelitian ini seperti gambar 4.17.



Gambar 2 Model Struktural

1) Keiser Meyer Olikn (KMO) dan Barlett's Test

Diawali dengan uji asumsi untuk mengetahui apakah proses analisis faktor dapat digunakan dalam menginterpretasikan data yang ada. Syarat untuk uji ini adalah apabila nilai KMO ≥ 0,5 dan nilai *sig. barlett' s test of sphericity* < 0,05 maka analisis faktor dapat dilakukan. Dari hasil uji KMO dan *Barlett's Test*, menunjukkan bahwa nilai KMO adalah sebesar 0,956 dan nilai *sig. barlett's test of sphericity* sebesar 0,000. Hal ini dapat diartikan bahwa seluruh variabel telah layak untuk dilakukan analisis faktor dan dapat dikatakan bahwa terdapat korelasi antar variabel yang akan dianalisis.

TABEL I HASIL UJI KMO DAN BARLETT'S TEST

KMO and Bartlett's Test				
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,956		
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	8113,665		
	df	703		
	Sig.	,000		

2) Anti-Image Matrices

Anti-Image Matrices berguna untuk mengetahui dan menentukan variabel mana saja yang layak untuk dipakai dalam analisis faktor. Bagian anti image correlation terdapat sejumlah angka yang ditandai dengan huruf "a" membentuk diagonal yang menunjukkan besarnya nilai Measure of Sampling Adequecy (MSA) setiap variabel. Nilai MSA dari setiap variabel tidak boleh kurang dari 0,5. Hasil pengolahan data menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai MSA diatas 0.5 yang berarti tidak ada variabel yang perlu dihilangkan karena sudah layak atau memenuhi syarat untuk dapat dianalisis lebih lanjut.

3) Extraction

Proses *extraction* menunjukkan besaran nilai *communalities* dari setiap variabel. Ukuran seberapa kuat variabel tersebut dapat mewakili faktor yang akan terbentuk. Semakin besar nilai *communalities*, semakin kuat hubungan variabel tersebut dengan faktor yang akan terbentuk.

4) Total Variance Explained

Total Variance Explained berguna untuk menentukan jumlah faktor yang terbentuk dan dapat menjelaskan besaran pengaruh variabel. Dari kolom *Cumulative* menunjukkan nilai diatas 50%, yaitu sebesar 67,727% yang tergolong cukup bagus. Nilai *Cumulative* ini menjelaskan besaran analisis sebaran variabel.

5) Component Matrix

Component Matrix menunjukkan distribusi variabel-variabel pada tujuh faktor yang terbentuk. Karena proses rotasi sudah direncanakan, maka bagian ini dapat diabaikan. Kemudian proses dilanjutkan ke tahap Rotation Matrix.

6) Rotation Matrix

Pada bagian *Rotation Matrix* terjadi proses inti dari analisis faktor konfirmatori, yaitu proses konfirmasi benar atau tidaknya faktor yang terbentuk dibandingkan dengan model awal yang mendasari proses ini. Jika ada ketidak kesesuian dapat dilakukan dengan dua cara. Cara yang pertama, membiarkan dan melanjutkan dengan menganalisis penyebab

kemungkinan hal itu terjadi. Sedangkan cara yang kedua adalah dengan mengeksplorasi nilai yang dihasilkan.

Jika saat menggunakan metode faktor konfirmatori didapatkan hasil yang meragukan atau inkonsisten dengan teori atau konsep yang mendukung, maka dapat dilakukan metode faktor eksploratori untuk mengetahui sebab-sebabnya. Pada penelitian ini dapat dikonfirmasi bahwa sebaran variabel belum tepat benar dengan sebaran variabel yang diinginkan. Selanjutnya peneliti melakukan eksploratori pada hasil penelitian.

Eksploratori dilakukan dengan memperhatikan *total variance explained*, yakni 67,727%. Sejumlah variabel yang berbeda yang tergabung secara kuat kemudian dilakukan proses eksploratori. Setelah melakukan metode faktor eksploratori dan rotasi variabel makan selanjutnya adalah proses penamaan faktor.

TABEL II PENAMAAN FAKTOR

Faktor	Variabel	Kode	Penamaan Faktor
Faktor	Kesadaran keselamatan sesama	X1.2	Protokol
1	pengguna jasa		Kesehatan
	Penerapan protokol	X7.1	
	Kelengkapan alat	X7.2	
	Edukasi protol kesehatan	X7.3	
	Pembatasan jam operasional	X7.4	
	Pembatasan jumlah penumpang	X7.5	
	Pembatasan aktivitas balita dan	X7.6	
	lansia		
	Pengadaan Pos Mobile	X7.7	
	Penerapan Kartu Multi Trip	X7.8	
	Pengetahuan Petugas/karyawan	X7.9	
Faktor	Sarana dan prasarana kondisi	X1.4	Ketersediaan
2	darurat		
	Ketersediaan jadwal keberangkatan	X4.4	
	Frekuensi jumlah keberangkatan	X4.5	
	Waktu tempuh	X4.6	
	Waktu tunggu	X4.7	
	Kemudahan informasi layanan jasa	X5.3	
	Kenyamanan di kereta	X6.2	
Faktor	Ketersediaan jasa di berbagai lokasi	X4.1	Kemudahan
3	Ketersediaan fitur layananan	X4.2	
	Ketersediaan metode pembayaran	X4.3	
	Kemudahan mempelajari dan	X5.4	
	menggunakan fitur layanan		
Faktor	Kenyamanan tempat parkir	X6.3	Kenyamanan
4	kendaraan		·
	Kebersihan di stasiun	X6.4	
	Kebersihan di kereta	X6.5	
	Manajemen protokol kesehatan PT.	X7.10	
	KCI		
	Kebijakan baru PT. KCI	X7.11	
Faktor	Biaya terjangkau	X3.1	Biaya
5	Biaya lebih hemat	X3.2	•
	Kesesuaian harga/tarif	X3.3	
Faktor	Keselamatan kecelekaan lalu-lintas	X1.1	Keselamatan
6	Manajemen keselamatan PT. KCI	X1.3	
	Perkembangan dan kelayakan	X1.5	
	teknologi		
	Kemudahan menjangkau layanan	X5.1	
	Kemudahan menggunakan fasilitas	X5.2	
	jasa		

Faktor 7	Aman dari tindak kriminal di stasiun	X2.1	Keamanan
,	Aman dari tindak kriminal di kereta	X2.2	
	Keberadaan petugas keamanan	X2.3	
	Kenyamanan di stasiun	X6.1	

IV. KESIMPULAN

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa KRL Commuter Line Bekasi selama pandemi COVID-19 adalah variabel kelengkapan alat pada faktor protokol kesehatan dengan kontribusi 83%, frekuensi jumlah keberangkatan pada faktor ketersediaan dengan kontribusi 84%, ketersediaan metode pembayaran pada faktor kemudahan dengan kontribusi 86%, kebijakan baru PT. KCI pada faktor kenyamanan dengan kontribusi 83%, biaya yang terjangkau pada faktor biaya dengan kontribusi 90%, perkembangan dan kelayakan teknologi pada faktor keselamatan dengan kontribusi 81% dan rasa aman dari tindak kriminal di stasiun pada faktor keamanan dengan kontribusi 86%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini tidak lepas dari banyaknya bantuan, dukungan dan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penelitian dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Winarno, S.T., M.T., dan Bapak Sukanta, S.T., M.T., yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran dan waktu kepada peneliti selama penelitian dilakukan. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada pengguna jasa KRL *Commuter Line* Bekasi selama pandemi COVID-19 yang telah bersedia menjadi responden peneliti. Serta seluruh pihak yang telah mendukung dan ikut berkontribusi membantu peneliti sehingga penelitian ini bisa terselesaikan.

REFERENSI

- H. Adwiluvito, "Determinan Pemilihan Moda Transportasi Pekerja Komuter Jabodetabek Dengan Model Regresi Logistik Multinomial Multilevel,"49–61, 2019.
- [2] Suryadi. "Menggunakan Analisis Korespondensi Profile And Commuter Positioning in Jabodetabek," 30–39, 2014.
- [3] Databoks. Penumpang KRL Jabodetabek, 2019.
- [4] C. Huang, Y. Wang, X. Li, L. Ren, J. Zhao, Y. Hu, L. Zhang, G. Fan, J. Xu, X. Gu, Z. Cheng, T. Yu, J. Xia, Y. Wei, W. Wu, X. Xie, W. Yin, H. Li, M. Liu, ... B. Cao, "Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China." *The Lancet*, 395(10223), 497–506, 2020
- [5] A. Susilo, C. M. Rumende, C. W. Pitoyo, W. D. Santoso, M. Yulianti, R. Sinto, G. Singh, L. Nainggolan, E. J. Nelwan, L. Khie, A. Widhani, E. Wijaya, B. Wicaksana, M. Maksum, F. Annisa, O. M. Jasirwan, E. Yunihastuti, T. Penanganan, I. New, ... R. Cipto, Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini Coronavirus Disease 2019: Review of Current Literatures. Jurnal Penyakit Dalam Indonesia, 7(1), 45–67, 2020.
 [6] I. Indriya, Konsen, Tafakkur, "Dalam Alguran, Dalam Menyikani.
- [6] I. Indriya, Konsep Tafakkur "Dalam Alquran Dalam Menyikapi Coronavirus Covid-19," SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I, 7(3), 2020.
- [7] Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2020.

Jurnal Teknik Industri Vol. 11 No. 1

ISSN 2622-5131 (Online) ISSN 1411-6340 (Print)

- [8] PT. KCI. (2020). [Online]. PT. KCI sesuaikan jam operasional KRL selama PSBB berlaku. http://www.krl.co.id/pt-kci-sesuaikan-jamoperasional-krl-selama-psbb-berlaku/
- [9] V. B. S. Adi and E. Suryawardana, "Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Ojek Online di Semarang," *Solusi*, 16(4), 59–78, 2019. https://doi.org/10.26623/slsi.v16i4.1668
- [10] P. Kotler and G. Amstrong, Prinsip-prinsip Pemasaran (12th ed.). Erlangga, 2008.
- [11] X. Guan and D. Wang, "Residential self-selection in the built environment-travel behavior connection: Whose self-selection?" *Transportation Research Part D*, 67, 16–32, 2019.
- [12] F. L. Mayo and E. B. Taboada, "Transportation Research Interdisciplinary Perspectives Ranking factors affecting public transport mode choice of commuters in an urban city of a developing country using analytic hierarchy process: The case of Metro Cebu, Philippines," Transportation Research Interdisciplinary Perspectives, 4, 100078, 2019.
- [13] Sherly dan Martinus, "Analisis Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Penerbangan Lion Air Di Surabaya." 1–8, 2019.
- [14] F. Elpira, "Penerapan Analisis Faktor untuk Menentukan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mahasiswa dalam Memilih Jurusan Matematika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar," 2014.
- [15] S. Santoso, Menguasai Statistik Multivariat Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS. PT Elex Media Komputindo, 2015.
- [16] W. Purba, winola. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi KRL Commuter Line Bogor -Jakarta, 2018.