

Hadir dengan label kereta cepat pertama di Indonesia bahkan Asia Tenggara, kereta cepat yang dinamai Waktu Hemat Operasi Optimal Sistem Hebat (WHOOSH), telah resmi beroperasi. Sebagai moda transportasi baru yang hadir di masyarakat, WHOOSH memiliki tugas penting yakni selain meraih pengguna baru juga harus mempertahankan pengguna tetap yang sudah ada. Hal ini dapat dicapai apabila tercipta hubungan yang baik antara penyedia layanan kereta cepat WHOOSH dengan para pengguna layanan transportasi ini sendiri.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor loyalitas pengguna WHOOSH sebagai bentuk esensial dari hubungan tersebut. Dalam penelitian ini digunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Extended* (UTAUT2) dengan konstruk yang telah disesuaikan terhadap tujuan penelitian. Kemudian, dilakukan analisis menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) terhadap konstruk yang telah dirangkai menjadi sebuah model. Dalam proses analisis, digunakan perangkat lunak G*Power, SPSS, dan SmartPLS sebagai alat bantu utama penelitian.

Dari total dua juta populasi pengguna WHOOSH saat penelitian ini dilakukan, sebanyak 127 responden dari populasi tersebut berpartisipasi dalam penelitian ini. Kuesioner yang disebarakan kepada para calon responden menghasilkan biodata sosiodemografi dan perspektif pribadi mereka selama menggunakan WHOOSH. Melalui hasil penelitian ini didapatkan bahwa perspektif pengguna layanan kereta cepat WHOOSH yang dinilai dengan konstruk *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *social influence* (SI), *facilitating condition* (FC), *hedonic motivation* (HM), *price value* (PV), dan *habit* (HAB) mampu memengaruhi loyalitas pengguna layanan kereta cepat WHOOSH yang direpresentasikan oleh konstruk *behavioral intention* (BI) secara signifikan dan positif. Selain itu, perbedaan kelompok sosiodemografi pada kriteria usia dan pendapatan bulanan juga memberikan efek moderasi terhadap hasil hubungan konstruk dengan loyalitas pengguna layanan transportasi kereta cepat ini di masa yang akan datang.

Kata kunci: Kereta cepat WHOOSH, UTAUT2, PLS-SEM, Loyalitas, Moderasi

Titled as the first high-speed rail in Indonesia and even Southeast Asia, the high-speed rail named "Waktu Hemat Operasi Optimal Sistem Hebat" (WHOOSH) has officially commenced operations. As a new mode of public transportation offered, WHOOSH faces the challenging tasks of enticing prospective passengers while retaining existing users. This can be accomplished through fostering a positive relationship over WHOOSH's service providers and its users.

Therefore, the objective of this research is to examine the elements which influence WHOOSH users loyalty, since they represent an essential component of this relationship. In this research, the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Extended (UTAUT2) model was utilized, with constructs were customized to meet the research objective. The constructed model were then analyzed integrating the Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach. The research's methodology relies primarily on G*Power, SPSS, and SmartPLS software.

At the time of this study, 127 out of the total population of over two million WHOOSH users took part. The WHOOSH-compliant questionnaire provided to potential responders generates socioeconomic characteristics as well as their viewpoints while using WHOOSH. The research conducted encountered that the viewpoints among users of the WHOOSH high-speed rail service utilizing the constructs of performance expectancy (PE), effort expectancy (EE), social influence (SI), facilitating conditions (FC), hedonic motivation (HM), price value (PV), and habit (HAB) significantly and positively affect the loyalty of WHOOSH users in the future, as represented by the behavioral intention (BI) construct. Furthermore, sociodemographic disparities on age and monthly income criteria also moderate the relationship between constructs and users loyalty this high-speed rail service in the future.

Keywords: High-speed rail, UTAUT2, PLS-SEM, Loyalty, Moderate