

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek suatu penelitian menurut Sugiyono (2021) merupakan target dalam penelitian yang bertujuan memperoleh data dengan maksud dan manfaat tertentu mengenai suatu aspek bersifat objektif, valid dan reliabel (Guntara et al., 2023). Pada penelitian ini, objek yang diteliti merupakan pengguna mobil listrik di kota Tangerang Selatan.

#### **3.2 Variabel Penelitian**

Variabel pada penelitian menurut Sugiyono (2015) merupakan hal yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari hingga mendapatkan informasi tentang hal tersebut kemudian dibuat kesimpulannya (Nuryanti, 2016). Variabel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah Variabel Independen (Bebas) yang mempengaruhi variabel lain yaitu Performa ( $X_1$ ), Kenyamanan ( $X_2$ ) dan Biaya ( $X_3$ ). Kemudian terdapat Variabel Dependen (Terikat) yang dipengaruhi variabel lain yaitu Kepuasan Pengguna ( $Y_1$ ).

#### **3.3 Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, berbagai data diperlukan untuk mendukung proses pengumpulan dan analisis, seperti berikut ini:

##### **1. Data Primer**

Data primer menurut Sugiyono, 2005 adalah data mentah yang diperoleh secara langsung dari responden melalui pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner penelitian atau wawancara yang terdiri atas beberapa pernyataan dari tiga variabel independen yang diikuti oleh lima pilihan menggunakan Skala *Likert* seperti sangat puas, puas, netral atau cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas untuk kepuasan pengguna mobil listrik dengan uraian sebagai berikut (Hardman et al., 2016) :

- a) Poin 1 untuk pilihan Sangat Puas.
- b) Poin 2 untuk pilihan Puas.
- c) Poin 3 untuk pilihan Netral.
- d) Poin 4 untuk pilihan Tidak Puas.

e) Poin 5 untuk pilihan Sangat Tidak Puas.

Karena penelitian ini menggunakan metode model KANO, maka pernyataan yang diajukan kepada responden penelitian terbagi menjadi dua tahapan wajib, dengan pernyataan tahap pertama bersifat positif dan pernyataan tahap kedua bersifat negatif dengan contoh sebagai berikut :

- Pernyataan positif: Seberapa puas Anda dengan adanya akselerasi pada mobil listrik?
- Pernyataan negatif : Seberapa puas Anda jika tidak ada akselerasi tepat pada mobil listrik?

Kuesioner penelitian ini menggunakan metode umum untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu *Customer Satisfaction Score* (CSAT) dan *Product Market Fit* yang memuat beberapa atribut pernyataan kepuasan pengguna yang disusun dengan pertanyaan dan pernyataan yang dimuat dalam kuesioner survei kepada para pengguna mobil listrik, yang kemudian menghasilkan 5 jawaban berbeda berdasarkan sejumlah atribut pernyataan untuk analisa kepuasan pengguna mobil listrik (Hardman et al., 2016). Adapun beberapa atribut pernyataan yang sudah sesuai dengan variabel penelitian, sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Atribut pertanyaan sesuai variabel

<b>XI. Performa Kendaraan</b>	
1.	Akselerasi pada mobil listrik.
2.	Jangkauan perjalanan pada mobil listrik.
3.	Konsumsi baterai pada mobil listrik.
4.	Kemudahan berkendara dengan mobil listrik.
<b>X2. Kenyamanan Berkendara</b>	
5.	Keheningan suara saat mengendarai mobil listrik.
6.	Fitur keselamatan kendaraan pada mobil listrik.
7.	Ukuran kabin mobil listrik.
8.	Kapasitas bagasi pada mobil listrik.
9.	Desain interior mobil listrik.
<b>X3. Biaya</b>	
10.	Biaya pembelian dengan performa mobil listrik.

11. Biaya perawatan kendaraan yang dikeluarkan.

---

Sumber: Hardman et al., 2016; Ichwan et al., 2024 dan Zulfikar, 2010

Adapun atribut pertanyaan terkait data responden kuesioner seperti nama, jenis kelamin, usia, rata-rata pendapatan, tujuan pembelian, biaya pembelian mobil, durasi kepemilikan dan jumlah mobil yang dimiliki untuk mengidentifikasi karakteristik pengguna yang mempengaruhi pemilihan segmentasi kelas mobil listrik (ekonomis dan premium).

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang dapat diperoleh melalui kajian literatur, jurnal atau penelitian tertentu.

### 3.3 Pengelolaan Data

Pengelolaan data ini dapat dilakukan setelah mendapatkan data primer dan sekunder kemudian diolah dengan langkah sebagai berikut:

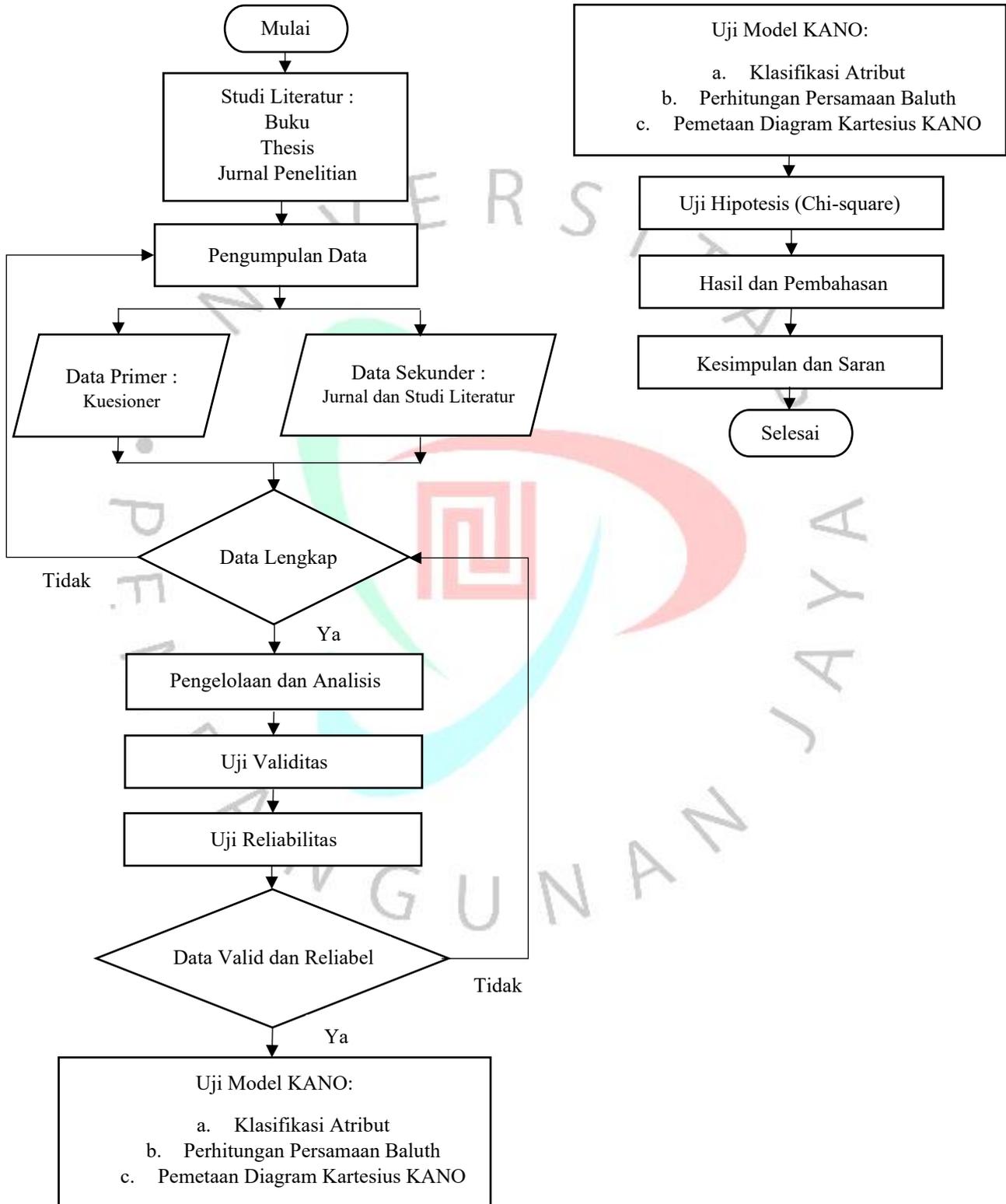
1. Setelah data terkumpul, dilakukan evaluasi kualitas data melalui pengujian validitas menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05) pada metode korelasi Pearson dengan **persamaan 2.1**.
2. Kemudian tahap uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha* dengan **persamaan 2.2** untuk memastikan ketepatan hasil kuesioner penelitian.
3. Masuk ke tahap penentuan klasifikasi atribut pernyataan kuesioner penelitian menggunakan Analisis Model KANO yang dimuat dalam **Tabel 2.1** Untuk menentukan tingkat kepuasan dan tingkat ketidakpuasan.
4. Setelah kategori ditentukan, setiap atribut pernyataan kemudian dipetakan dalam diagram *Kartesian* Model Kano, yang terdiri dari empat bagian kuadran seperti pada **Gambar 2.3** Diagram *Kartesian* Kano, dengan persamaan *Baluth* (Berger et al., 1993) yang dimuat dalam **persamaan 2.3** dan **persamaan 2.4**.
5. Selanjutnya, dilakukan perhitungan rata-rata dari kedua persamaan berikut untuk mengidentifikasi atribut yang berkontribusi terhadap kepuasan atau *Satisfaction* maupun ketidakpuasan pengguna atau *Dissatisfaction*. Setelah atribut teridentifikasi, kesimpulan terkait kepuasan pengguna akan diperoleh

dengan Model Kano, disertai dengan saran-saran yang tepat agar memperoleh hasil yang lebih baik pada penelitian selanjutnya.

- Langkah terakhir dalam penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara segmentasi kelas mobil listrik terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode statistik nonparametrik, yaitu analisis *Chi-square*. Kemudian merumuskan hipotesis nol ( $H_0$ ) yang menyatakan tidak terdapat hubungan antara segmentasi kelas dengan kepuasan pengguna, dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) yang menyatakan terdapat hubungan signifikan antara keduanya. Nilai statistik *Chi-square* ( $X^2$ ) sesuai **persamaan 2.5** dihitung berdasarkan selisih antara frekuensi pengamatan dan frekuensi yang diharapkan. Selanjutnya, membandingkan nilai *p-value* dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ), yang umumnya ditetapkan sebesar 0,05. Jika *p-value*  $\geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan, sedangkan jika *p-value*  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara segmentasi kelas mobil listrik dengan kepuasan pengguna.

### 3.4 Bagan Alir Penelitian

Berikut merupakan bagan alir penelitian untuk menggambarkan alur penelitian secara keseluruhan pada halaman selanjutnya:



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian