

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

4.1 Penyajian Data

Penelitian ini berfokus pada pengguna mobil listrik wilayah Tangerang Selatan kemudian terfokus untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna mobil listrik yang ada pada wilayah ini. Evaluasi ini juga mencakup performa, kenyamanan dan biaya yang dikeluarkan pengguna mobil listrik. Pengumpulan data responden dilakukan dengan menyebarkan kuesioner digital yang termuat dalam *Google* Formulir secara langsung pada tempat parkir, tempat pengisian dan *dealer* mobil listrik maupun dalam jaringan atau *online* melalui media sosial seperti Instagram dan *e-mail* mahasiswa/i Universitas Pembangunan Jaya.

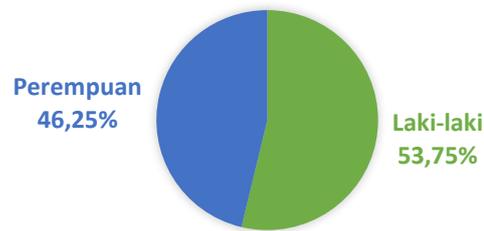
4.1.1 Karakteristik Responden

Adapun beberapa aspek evaluasi segmentasi pengguna mengenai profil responden didukung oleh data 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) dengan detail sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu karakteristik yang digunakan untuk mengetahui proporsi pengguna antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan dalam menggunakan mobil listrik. Karakteristik ini penting untuk menggambarkan persebaran demografis responden serta menilai apakah terdapat kecenderungan perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan gender. Gambar berikut menunjukkan persentase jenis kelamin responden:

JENIS KELAMIN



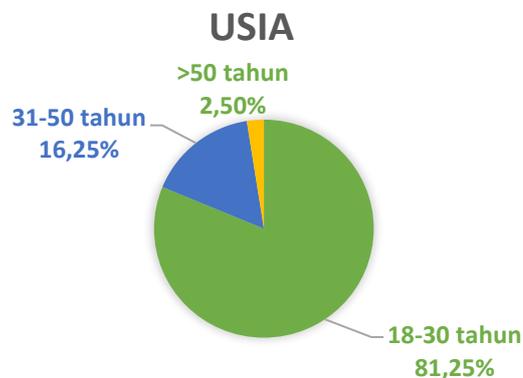
Gambar 4. 1 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang telah disajikan pada **Gambar 4.1**, mayoritas responden dalam penelitian ini diketahui berjenis kelamin laki-laki, dengan jumlah sebanyak 43 orang atau sebesar 53,75% dari total responden. Sementara itu, responden perempuan sebanyak 37 orang atau sebesar 46,25%. Komposisi ini menunjukkan adanya dominasi responden laki-laki yang dapat menjadi pertimbangan dalam menganalisis persepsi atau kecenderungan sikap terhadap topik yang diteliti.

b. Usia

Karakteristik berikutnya adalah usia responden pengguna mobil listrik. Rentang usia yang digunakan dalam penelitian ini mencakup: di bawah 17 tahun, 18–30 tahun, 31–50 tahun dan 50 tahun ke atas. Klasifikasi ini bertujuan untuk melihat kelompok umur dominan pengguna mobil listrik. Gambar berikut menunjukkan persentase usia responden:



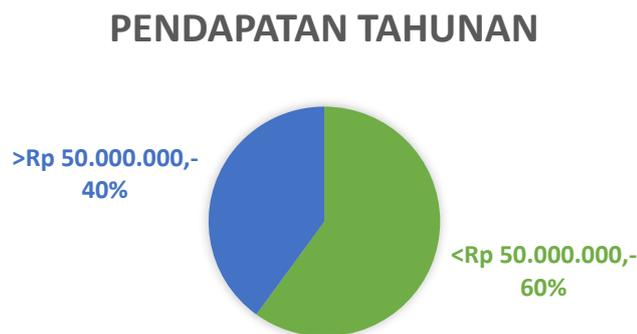
Gambar 4. 2 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber : Hasil Penelitian

Sebagian besar responden dalam penelitian ini berada rentang usia 18-30 tahun, yaitu sebanyak 65 orang atau sebesar 81,25% dari total responden. Selanjutnya, sebanyak rentang 13 orang (16,25%) pada rentang usia 31-50 tahun dan hanya 2 responden (2,50%) yang berusia di atas 50 tahun. Tidak terdapat responden yang berusia di bawah 17 tahun. Temuan ini menunjukkan bahwa karakteristik responden didominasi oleh kelompok usia muda, sebagaimana ditampilkan pada **Gambar 4.2**.

c. Rata-rata Pendapatan Tahunan

Aspek karakteristik lainnya adalah rata-rata pendapatan tahunan responden. Data ini digunakan untuk mengidentifikasi apakah tingkat pendapatan berpengaruh terhadap segmentasi kelas sosial maupun keputusan pembelian mobil listrik. Gambar berikut menunjukkan persentase pendapatan tahunan responden:



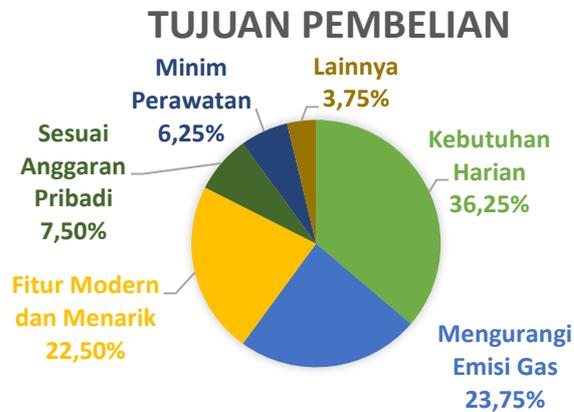
Gambar 4. 3 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Pendapatan Tahunan
Sumber : Hasil Penelitian

Sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki rata-rata pendapatan kurang dari Rp 50.000.000,00 per tahun, yaitu sebanyak 48 orang atau 60% dari total responden. Sementara itu, responden dengan rata-rata pendapatan lebih dari Rp 50.000.000,00 per tahun sebanyak 32 orang atau sebesar 40%. Temuan ini menunjukkan bahwa karakteristik responden didominasi oleh kelompok tingkat pendapatan tahunan yang lebih rendah, sebagaimana yang ditampilkan pada **Gambar 4.3**.

d. Tujuan Pembelian

Karakteristik selanjutnya berkaitan dengan tujuan responden dalam membeli mobil listrik. Beberapa alasan yang disajikan dalam kuesioner meliputi: untuk

kebutuhan harian, karena sesuai anggaran pribadi, untuk mengurangi emisi gas karbon, karena fitur yang modern dan menarik, minim kebutuhan perawatan atau serta alasan lainnya. Gambar berikut menunjukkan persentase tujuan responden dalam membeli mobil listrik:



Gambar 4. 4 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pembelian

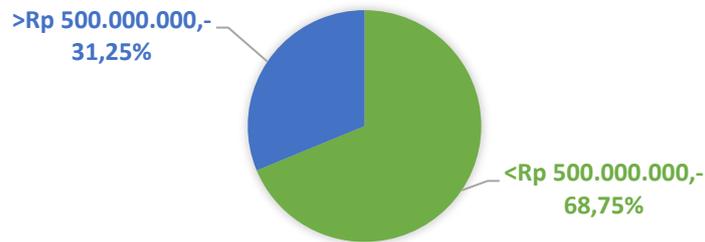
Sumber : Hasil Penelitian

Sebagian besar responden dalam penelitian ini membeli mobil listrik untuk memenuhi kebutuhannya, yaitu sebanyak 29 orang atau 36,25% dari total responden. Selain itu, terdapat beberapa alasan lain yang turut mendorong keputusan pembelian, antara lain untuk mengurangi emisi gas (19 responden atau 23,75%), karena fitur mobil listrik yang modern dan menarik sebanyak (18 responden atau 22,50%), kesesuaian dengan anggaran pribadi sebanyak (6 responden atau 7,50%), minimnya kebutuhan perawatan sebanyak (5 responden atau 6,25%), serta alasan lainnya sebanyak (3 responden atau 3,75%). Temuan ini mengindikasikan bahwa motivasi utama pembelian mobil listrik di kalangan responden didominasi oleh pertimbangan fungsional untuk pemakaian harian, sebagaimana ditampilkan pada **Gambar 4.4**.

e. Kisaran Biaya Pembelian

Karakteristik selanjutnya adalah kisaran biaya yang dikeluarkan responden dalam membeli mobil listrik dengan rentang harga kurang dari Rp 500.000.000,00 atau dengan harga lebih dari Rp 500.000.000,00. Hal ini juga berguna untuk menentukan segmentasi kelas berdasarkan daya beli. Gambar berikut menunjukkan persentase kisaran biaya yang dikeluarkan responden untuk membeli mobil listrik:

KISARAN BIAYA



Gambar 4. 5 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Kisaran Biaya Pembelian

Sumber : Hasil Penelitian

Mayoritas responden dalam penelitian ini yang membeli mobil listrik dengan kisaran harga kurang dari Rp 500.000.000,00, yaitu sebanyak 55 orang atau 68,75% dari total responden. Sementara itu, sebanyak 25 orang atau 31,25% membeli mobil listrik dengan kisaran harga di atas Rp 500.000.000,00. Temuan ini mengindikasikan bahwa karakteristik responden cenderung memilih mobil listrik dengan harga yang relatif lebih terjangkau, sebagaimana ditampilkan pada **Gambar 4.5**.

f. Durasi Kepemilikan

Durasi kepemilikan mobil listrik juga menjadi salah satu karakteristik yang dianalisis dalam penelitian ini. Informasi mengenai lama waktu responden memiliki kendaraan listrik dapat memberikan gambaran mengenai tingkat pengalaman mereka sebagai pengguna serta mengaitkan tingkat kepemilikan dengan persepsi atau kepuasan dalam menggunakan mobil listrik. Responden diklasifikasikan ke dalam empat kategori, yaitu: 0-3 bulan, 4-6 bulan, 7-12 bulan dan lebih dari 12 bulan. Gambar berikut menunjukkan persentase durasi kepemilikan mobil listrik oleh responden:



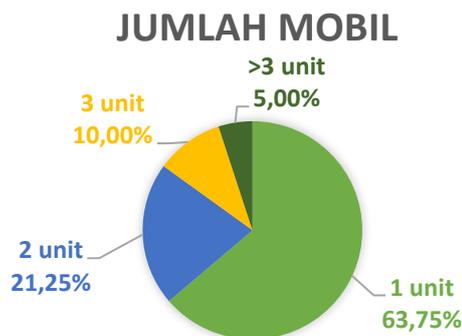
Gambar 4. 6 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Kepemilikan

Sumber : Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki mobil listrik selama 7 hingga 12 bulan yaitu sebanyak 26 atau 32,5% dari total responden. Selanjutnya, sebanyak 24 responden atau 30% memiliki mobil listrik selama 4 hingga 6 bulan, 19 responden (23,75%) telah memilikinya selama lebih dari 12 bulan dan sisanya sebanyak 11 responden (13,75%) baru memiliki mobil listrik selama 0 hingga 3 bulan. Temuan ini mengidentifikasi bahwa mayoritas responden termasuk dalam kategori pengguna yang telah menggunakan mobil listrik dalam jangka waktu menengah, yaitu antara 7 hingga 12 bulan sebagaimana ditampilkan pada **Gambar 4.6**.

g. Jumlah Mobil Dimiliki

Karakteristik terakhir yang ditinjau adalah jumlah keseluruhan mobil yang dimiliki responden, baik mobil listrik maupun mobil bahan bakar bensin untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepemilikan kendaraan secara umum, yang dapat mencerminkan kemampuan ekonomi responden serta preferensi mereka dalam memilih jenis kendaraan. Responden dikelompokkan berdasarkan jumlah total mobil yang dimiliki, apakah hanya satu unit atau lebih dari satu unit. Gambar berikut menunjukkan persentase jumlah mobil yang dimiliki oleh responden:



Gambar 4. 7 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Mobil Yang Dimiliki

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden memiliki satu unit mobil, yaitu sebanyak 51 orang atau 63,75%. Sebanyak 17 responden (21,25%) memiliki dua unit mobil, 8 responden (10%) memiliki 3 unit mobil dan sisanya sebanyak 4 responden (5%) memiliki lebih dari tiga unit mobil. Temuan ini menunjukkan

bahwa sebagian besar responden hanya memiliki satu unit mobil, baik mobil listrik maupun mobil berbahan bakar bensin sebagaimana ditampilkan pada **Gambar 4.7**.

4.2 Analisis Data Validitas dan Reliabilitas

Guna menjamin kualitas data dalam penelitian, dilakukan analisis untuk menilai validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner yang digunakan dengan tujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat keandalan yang memadai. Uji validitas dan reliabilitas ini menggunakan *Software IBM SPSS Statistics 2021*.

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas atau korelasi dalam IBM SPSS dilakukan untuk mengetahui validitas sebelas atribut pernyataan yang merepresentasikan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan responden. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel sebesar 0,220, yang diperoleh dari jumlah responden sebanyak 80 orang pada taraf signifikansi 5% (0,05) (Sugiyono, 2008). Berikut disajikan hasil pengujian validitas masing-masing atribut pernyataan:

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Dengan Perbandingan r -Tabel

Validitas				
Pernyataan	r-Hitung Fungsional	r-Hitung Disfungsional	r-Tabel	Keterangan
PER.1	0.778	0.757	0.220	Valid
PER.2	0.762	0.796	0.220	Valid
PER.3	0.855	0.697	0.220	Valid
PER.4	0.728	0.765	0.220	Valid
KY.5	0.842	0.767	0.220	Valid
KY.6	0.900	0.837	0.220	Valid
KY.7	0.859	0.856	0.220	Valid
KY.8	0.785	0.885	0.220	Valid
KY.9	0.716	0.812	0.220	Valid
BY.10	0.919	0.874	0.220	Valid
BY.11	0.915	0.898	0.220	Valid

Sumber: Hasil Penelitian

Berdasarkan **Tabel 4.1** di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa variabel performa, kenyamanan dan biaya memiliki nilai r -hitung yang positif, baik dalam kondisi fungsional dan disfungsional, serta nilai signifikansi yang berada di bawah

0,05. Dengan demikian, seluruh item pada instrumen kuesioner ini dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam pengumpulan data untuk penelitian.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Sebagaimana telah dijelaskan pada **Subbab 2.1.5**, pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Cronbach Alpha*, dengan nilai ambang sebesar 0,7. Nilai di atas batas tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang memadai dalam mengukur masing-masing variabel penelitian (Siregar, 2020). Hasil pengujian reliabilitas setiap variabel disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

	Atribut	Cronbach's Alpha	N per item	Kategori
Fungsional	PER	0.787	4	Reliabel
	KY	0.880	5	Reliabel Tinggi
	BY	0.811	2	Reliabel Tinggi
Disfungsional	PER	0.746	4	Reliabel
	KY	0.887	5	Reliabel Tinggi
	BY	0.725	2	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada **Tabel 4.2**, diketahui bahwa seluruh nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel penelitian melebihi angka 0,7. Temuan ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen dalam kuesioner memenuhi kriteria reliabilitas, sehingga dapat digunakan lebih lanjut dalam tahap analisis data.

4.3 Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Model KANO

Tahap selanjutnya dalam penelitian ini adalah klasifikasi atribut kuesioner dan mengidentifikasi tingkat kepuasan dan ketidakpuasan responden terhadap setiap variabel pernyataan yang diteliti dengan menggunakan Model KANO (Kano et al., 1984).

4.3.1 Analisis Klasifikasi Variabel

Pada **Tabel 4.3** di bawah menampilkan hasil klasifikasi atribut variabel performa, kenyamanan dan biaya sesuai dengan metode Model KANO untuk

mengidentifikasi persepsi responden terhadap masing-masing atribut, apakah termasuk kategori yang diharapkan, menarik, netral atau bahkan tidak diinginkan.

Tabel 4. 3 Klasifikasi Setiap Atribut

Atribut	Pernyataan	Kategori						Total	ATRIBUT		Rata-rata Kategori
		A	M	O	I	R	Q		MOA	IRQ	
PER.1	Kecepatan akselerasi mobil listrik	26	17	18	17	0	2	80	61	19	A
PER.2	Keluasan jangkauan perjalanan mobil listrik	25	23	16	13	1	2	80	64	16	A
PER.3	Konsumsi baterai mobil listrik tidak boros	32	28	8	10	0	2	80	68	12	A
PER.4	Kemudahan berkendara mobil listrik	32	22	12	13	0	1	80	66	14	A
KY.5	Keheningan suara mobil listrik	24	21	16	16	1	2	80	61	19	A
KY.6	Fitur keselamatan mobil listrik	23	16	17	21	1	2	80	56	24	A
KY.7	Ukuran Kabin mobil listrik	33	25	7	14	1	0	80	65	15	A
KY.8	Kapasitas bagasi mobil listrik	33	27	4	13	1	2	80	64	16	A
KY.9	Desain interior mobil listrik	36	22	11	8	1	2	80	69	11	A
BY.jang10	Biaya pembelian dengan performa mobil listrik	20	22	18	17	3	0	80	60	20	M
BY.11	Biaya perawatan kendaraan	25	25	14	16	0	0	80	64	16	A/M

Sumber: Hasil Penelitian

Mengacu pada Persamaan *Baluth* (Berger et al., 1993), atribut PER.1 menunjukkan bahwa jumlah penilaian untuk kategori $(M+O+A) = 61$, sedangkan untuk kategori $(I+R+Q) = 19$. Karena nilai $(M+O+A)$ lebih besar dari $(I+R+Q)$, maka atribut PER.1 termasuk dalam kelompok kategori $(M+O+A)$, Selanjutnya,

dari ketiga kategori dalam kelompok tersebut, dipilih kategori dengan nilai tertinggi, yaitu *Attractive* (A) sebanyak 26 penilaian. Dengan demikian, atribut PER.1 diklasifikasikan ke dalam kategori A. Prosedur serupa diterapkan pada 10 atribut pernyataan lainnya.

Tabel 4. 4 Rata-rata Kategori KANO

Atribut	Pernyataan	Rata-rata Kategori
PER.1	Kecepatan akselerasi mobil listrik	A
PER.2	Keluasan jangkauan perjalanan mobil listrik	A
PER.3	Konsumsi baterai mobil listrik tidak boros	A
PER.4	Kemudahan berkendara mobil listrik	A
KY.5	Keheningan suara mobil listrik	A
KY.6	Fitur keselamatan mobil listrik	A
KY.7	Ukuran Kabin mobil listrik	A
KY.8	Kapasitas bagasi mobil listrik	A
KY.9	Desain interior mobil listrik	A
BY.10	Biaya pembelian dengan performa mobil listrik	M
BY.11	Biaya perawatan kendaraan	A/M

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 4.4 di atas menampilkan rata-rata kategori KANO yang diperoleh dari Persamaan *Baluth*.

4.3.2 Analisis Tingkat Kepuasan dan Ketidakpuasan Model KANO

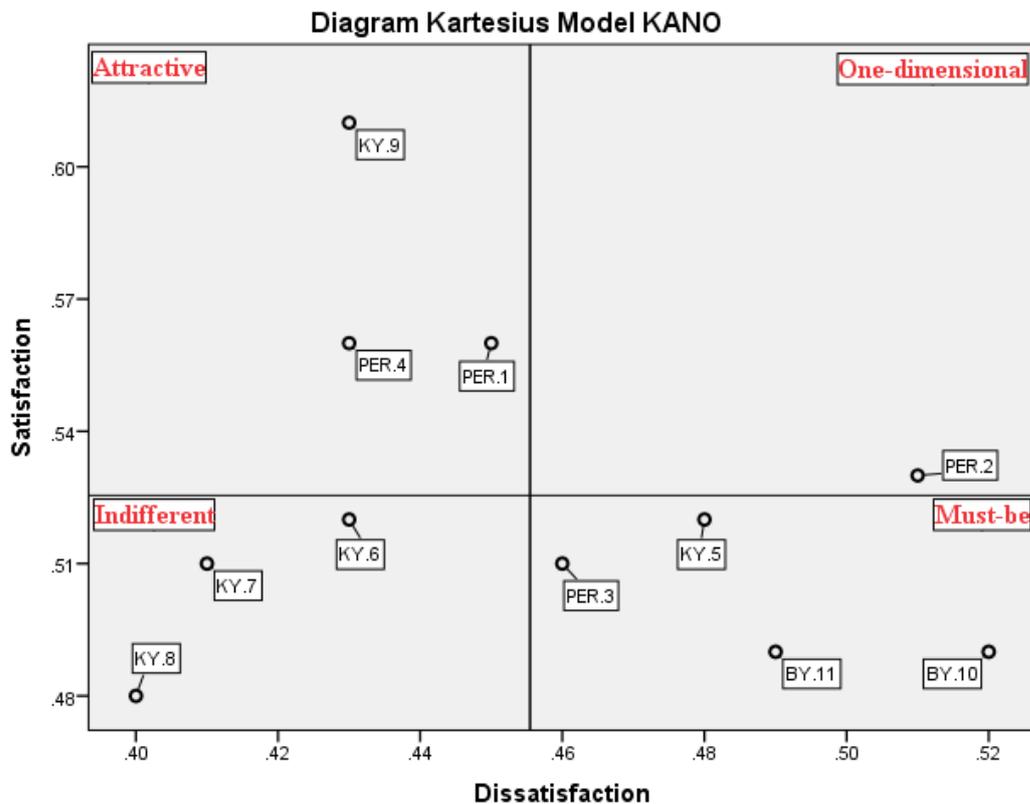
Langkah terakhir dalam Model KANO ialah melakukan pemetaan diagram *Kartesi* Model Kano menjadi empat bagian berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien *Extent of Satisfaction* (ES) atau nilai *better* yang berarti kepuasan dan *Extent of Dissatisfaction* (ED) nilai *worse* yang berarti ketidakpuasan (Afwa et al., 2024).

Tabel 4.5 Pemetaan Tingkat Kepuasan dan Ketidakpuasan

Atribut	Kategori						Total	KOORINAT	
	A	M	O	I	R	Q		ES	ED
PER.1	26	17	18	17	0	2	80	0,56	-0,45
PER.2	25	23	16	13	1	2	80	0,53	-0,51
PER.3	32	28	8	10	0	2	80	0,51	-0,46
PER.4	32	22	12	13	0	1	80	0,56	-0,43
KY.5	24	21	16	16	1	2	80	0,52	-0,48
KY.6	23	16	17	21	1	2	80	0,52	-0,43
KY.7	33	25	7	14	1	0	80	0,51	-0,41
KY.8	33	27	4	13	1	2	80	0,48	-0,40
KY.9	36	22	11	8	1	2	80	0,61	-0,43
BY.10	20	22	18	17	3	0	80	0,49	-0,52
BY.11	25	25	14	16	0	0	80	0,49	-0,49

Sumber: Hasil Penelitian

Perhitungan nilai koefisien *Extent of Satisfaction* (ES) dan *Extent of Dissatisfaction* (ED) yang ditampilkan pada **Tabel 4.5** merujuk pada **persamaan 2.4** dan **2.5**. Nilai koefisien ES diperoleh dari rasio kategori A + O terhadap total A + O + M + I, yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna. Sebagai contoh, perhitungan pada atribut PER.1 adalah $(26 + 18) / (26 + 28 + 17 + 17) = 0,56$. Sedangkan nilai koefisien ED diperoleh dari perbandingan O + M terhadap total A + O + M + I, yakni $(18 + 17) / (26 + 28 + 17 + 17) = 0,45$.



Gambar 4. 8 Diagram Kartesius KANO

4.4 Analisis Hubungan Segmentasi Kelas dengan Kepuasan Pengguna

Untuk mengetahui hubungan segmentasi kelas mobil listrik, yaitu kelas ekonomis dan premium, dengan tingkat kepuasan pengguna, dilakukan uji *Chi-square* melalui analisis Crosstab menggunakan perangkat lunak IBM SPSS. Uji *Chi-square* merupakan salah satu metode statistik nonparametrik yang digunakan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan segmentasi kelas mobil listrik dengan

kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, taraf signifikan yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$, dengan perumusan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat hubungan antara segmentasi kelas mobil listrik dengan kepuasan pengguna.

H_1 : Terdapat hubungan antara segmentasi kelas mobil listrik dengan kepuasan pengguna.

Analisis Crosstab dilakukan untuk melihat keterkaitan antara segmentasi kelas mobil listrik dengan tingkat kepuasan pengguna, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4.6 berikut:

Tabel 4. 6 Analisis Silang Antara Kisaran Harga dengan Total Kepuasan Pengguna

Kisaran	Total Kepuasan (%)		p value	Taraf Signifikan	H0
	SP	STP			
< Rp 500.000.000,-	42	13	0,228	0,05	diterima
> Rp 500.000.000,-	22	3			

Sumber: Hasil Penelitian

Selanjutnya, untuk menentukan tingkat kepuasan terhadap atribut performa, kenyamanan dan biaya, peneliti menggunakan kriteria berdasarkan asumsi pribadi, yaitu apabila total kepuasan kurang dari atau sama dengan 25 maka dikategorikan sebagai “Sangat Puas”, dan apabila lebih besar 25 maka dikategorikan sebagai “Sangat Tidak Puas”. Berdasarkan hasil pada **tabel 4.6**, diketahui bahwa atribut kisaran harga yang menggambarkan segmentasi kelas mobil listrik tidak menunjukkan adanya hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pengguna ditunjukkan oleh nilai *p-value* yang lebih besar dari taraf signifikansi (α) = 0,05.

Kemudian, peneliti melakukan analisis crosstab kembali dengan atribut rata-rata pendapatan tahunan pengguna untuk menggambarkan segmentasi kelas mobil listrik dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Analisis Silang Antara Pendapatan Tahunan dengan Total Kepuasan Pengguna

Pendapatan	Total Kepuasan (%)		p value	Taraf Signifikan	H0
	SP	STP			
< Rp 50.000.000,-	35	13	0,052	0,05	diterima
> Rp 50.000.000,-	29	3			

Sumber: Hasil Penelitian

Hasil pada **tabel 4.7**, juga menunjukkan bahwa atribut rata-rata pendapatan tahunan yang juga menggambarkan segmentasi kelas mobil listrik tidak menunjukkan adanya hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pengguna ditunjukkan oleh nilai *p-value* yang lebih besar dari taraf signifikansi (α) = 0,05.

4.5 Pembahasan

Subbab pembahasan berfungsi untuk menguraikan merupakan bagian yang bertujuan menyajikan penjelasan atas hasil temuan penelitian, menarik simpulan berdasarkan analisis serta memberikan rekomendasi bagi penelitian selanjutnya.

4.5.1 Hasil Analisis Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan, bahwa beberapa karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki yang sejalan dengan penelitian (Hardman et al., 2016). Namun beberapa karakteristik sebagian besar menggambarkan responden berada dalam kelompok usia muda 18–30 tahun, memiliki pendapatan tahunan di bawah Rp 50.000.000,00 serta cenderung membeli mobil listrik untuk kebutuhan sehari-hari. Dalam hal daya beli, mayoritas responden memilih mobil listrik dengan kisaran harga di bawah Rp 500.000.000,00, yang mencerminkan preferensi terhadap kendaraan yang relatif lebih terjangkau. Dari sisi penggunaan, sebagian besar responden telah memiliki mobil listrik selama 7–12 bulan yang mengindikasikan pengalaman penggunaan dalam jangka waktu menengah. Selain itu, sebagian besar responden juga tercatat hanya memiliki satu unit mobil baik mobil listrik maupun bahan bakar bensin.

Temuan ini memberikan gambaran bahwa pengguna mobil listrik dalam penelitian ini merupakan laki-laki yang cenderung berasal dari kalangan muda dengan daya beli menengah, lebih mengutamakan kebutuhan fungsional, dan telah memiliki pengalaman cukup dalam menggunakan kendaraan listrik. Kondisi ini mencerminkan situasi Indonesia saat ini, di mana pertumbuhan kelas menengah dan dominasi penduduk usia produktif mendorong tren penggunaan kendaraan yang efisien, ekonomis, dan ramah lingkungan. Dalam konteks ekonomi yang menuntut efisiensi biaya dan nilai praktis, mobil listrik menjadi pilihan yang relevan. Selain itu, dukungan regulasi dari pemerintah serta berkembangnya infrastruktur

pengisian daya turut memperkuat aksesibilitas mobil listrik bagi kalangan pengguna dengan orientasi kebutuhan harian.

4.5.2 Hasil Analisis Metode Model KANO

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode dengan visualisasi diagram Kartesius (Kano et al., 1984), yang memetakan nilai *Satisfaction* pada sumbu vertikal dan *Dissatisfaction* pada sumbu horizontal. Proses klasifikasi dalam studi ini didasarkan pada nilai rata-rata koordinat *Satisfaction* dan *Dissatisfaction* sebagai batasan untuk membagi keempat kuadran utama. Atribut yang berada di atas nilai rata-rata *Satisfaction* dan di kiri nilai rata-rata *Dissatisfaction* dikategorikan sebagai *Attractive*. Sebaliknya, atribut dengan nilai *Satisfaction* di bawah rata-rata dan *Dissatisfaction* di atas rata-rata dikategorikan sebagai *Must-Be*. Atribut yang menunjukkan nilai tinggi pada kedua dimensi dikelompokkan sebagai *One-Dimensional*, sementara atribut yang memiliki skor rendah pada keduanya masuk dalam kategori *Indifferent*.

Berdasarkan hasil pemetaan pada **Gambar 4.8**, ditemukan bahwa tiga atribut termasuk dalam kategori *Attractive*, yaitu PER.1 (akselerasi), PER.4 (kemudahan berkendara), dan KY.9 (desain interior). Atribut PER.2 (jangkauan perjalanan) berada pada kuadran *One-Dimensional*, menunjukkan bahwa atribut ini secara langsung memengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan. Adapun tiga atribut lainnya seperti KY.6 (fitur keselamatan), KY.7 (ukuran kabin), dan KY.8 (kapasitas bagasi) termasuk dalam kategori *Indifferent*, yang artinya kehadirannya belum terlalu memengaruhi persepsi pengguna.

Selanjutnya, terdapat empat atribut yang diklasifikasikan sebagai *Must-Be*, yakni PER.3 (konsumsi baterai), KY.5 (kesenyapan suara), BY.10 (biaya pembelian terhadap performa), dan BY.11 (biaya pembelian terhadap perawatan). Atribut-atribut ini memiliki tingkat ketidakpuasan tinggi saat tidak terpenuhi, namun tidak menimbulkan kepuasan yang tinggi saat terdapat kehadirannya.

Dalam analisis lebih lanjut, perlu dicermati bahwa beberapa atribut, seperti PER.1 dan PER.2, berada dekat dengan batas antar-kuadran, yang menandakan bahwa persepsi pengguna terhadap fitur-fitur tersebut dapat berubah tergantung pada konteks waktu, pengalaman, atau kelompok pengguna tertentu. Oleh karena

itu, keberadaan batasan pada analisis ini menjadi penting sebagai dasar klasifikasi yang objektif, dan perilaku atribut yang berada di sekitar batas perlu diamati secara cermat agar tidak terjadi kekeliruan dalam pengambilan keputusan pengembangan produk.

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Afwa et al., 2024), di mana dari 18 atribut yang dianalisis, sebagian besar diklasifikasikan ke dalam kategori *Attractive*. Namun, dalam penelitian ini ditemukan juga cukup atribut yang masuk kategori *Must-Be* sehingga keberadaannya sangat diharapkan dan perlu dipenuhi agar tidak menimbulkan ketidakpuasan.

4.5.3 Hasil Analisis Hubungan Antara Segmentasi Kelas Mobil Listrik dengan Tingkat Kepuasan Pengguna

Hasil pada analisis mengenai hubungan segmentasi kelas yang dinyatakan oleh data kisaran harga pembelian mobil listrik dan rata pendapatan per tahun, dengan tingkat kepuasan pengguna disimpulkan bahwa segmentasi kelas mobil listrik tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna berdasarkan seluruh atribut yang diteliti. Hasil ini berbanding terbalik dengan penelitian (Zulfikar, 2010) yang menunjukkan adanya hubungan positif antara segmentasi pasar dengan kepuasan konsumen mobil konvensional (bahan bakar bensin).