

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mayoritas responden dalam penelitian ini merupakan laki-laki usia muda dengan pendapatan menengah, yang membeli mobil listrik sebagai kendaraan utama untuk kebutuhan sehari-hari, dengan kisaran harga yang relatif terjangkau dan durasi pemakaian yang cukup dalam menggunakan mobil listrik. Karakteristik ini mencerminkan bahwa mobil listrik telah menarik minat kalangan muda dari kelas menengah yang mempertimbangkan efisiensi, fungsionalitas, dan kesadaran lingkungan dalam memilih kendaraan.
2. Hasil pemetaan atribut dalam grafik Kartesius Kano, disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna mobil listrik berada pada kategori cukup baik, dengan sebagian besar atribut berada di kuadran *Attractive* dan satu atribut berada di kuadran *One Dimensional* yang berarti cukup berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Sementara itu, atribut seperti konsumsi baterai, kesenyapan suara, dan biaya pembelian tergolong *Must-Be*, yang berarti keberadaannya sangat diharuskan dan perlu dipenuhi agar tidak menimbulkan ketidakpuasan. Beberapa atribut lainnya, seperti kapasitas bagasi dan ukuran kabin, masuk kategori *Indifferent*, yang menunjukkan pengaruhnya terhadap kepuasan masih rendah. Secara keseluruhan, pengguna mobil listrik merasa cukup puas terhadap fitur dan layanan yang tersedia, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang optimal.
3. Hasil pengujian *Chi-square* untuk menguji hubungan antara segmentasi kelas mobil listrik dengan tingkat kepuasan pengguna, disimpulkan bahwa segmentasi kelas mobil listrik tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna berdasarkan seluruh atribut yang diteliti.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian, peneliti menyampaikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan untuk pengembangan selanjutnya sebagai berikut ini:

1. Produsen mobil listrik disarankan memfokuskan upaya peningkatan pada atribut-atribut yang tergolong *Must-Be* terutama konsumsi baterai, kesenyapan suara, dan biaya pembelian karena ketiadaannya berpotensi menimbulkan ketidakpuasan signifikan di kalangan pengguna. Di sisi lain, fitur yang berada dalam kategori *Attractive*, seperti akselerasi, kemudahan berkendara, dan desain interior, perlu dipertahankan sekaligus ditingkatkan agar tetap memberikan nilai tambah dan memperkuat daya saing produk. Atribut yang saat ini tercatat sebagai *Indifferent*, misalnya fitur keselamatan dan kapasitas bagasi, sebaiknya dievaluasi ulang untuk memastikan relevansinya dengan kebutuhan pengguna masa kini.
2. Cakupan studi, wilayah dan jumlah responden dalam penelitian ini masih terbatas, sehingga belum sepenuhnya mewakili keragaman persepsi pengguna secara menyeluruh. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian lanjutan dilakukan dengan cakupan studi dan cakupan wilayah yang lebih luas, serta jumlah responden yang lebih besar, guna memperoleh hasil yang lebih representatif dan memperkuat dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan produk.