

## DAFTAR ISI

|                                                                             |      |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|
| PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI .....                                  | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....                                              | ii   |
| SURAT PERNYATAAN .....                                                      | iii  |
| KATA PENGANTAR.....                                                         | iv   |
| ABSTRACT .....                                                              | vi   |
| ABSTRAK.....                                                                | vii  |
| DAFTAR ISI.....                                                             | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                         | x    |
| DAFTAR TABEL.....                                                           | xi   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                                        | xii  |
| BAB I .....                                                                 | 1    |
| PENDAHULUAN .....                                                           | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                     | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                   | 3    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                                 | 4    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                                | 4    |
| 1.5 Batasan Penelitian .....                                                | 4    |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....                                              | 5    |
| BAB II .....                                                                | 6    |
| TINJAUAN PUSTAKA.....                                                       | 6    |
| 2.1 Dasar Teori .....                                                       | 6    |
| 2.1.1 Mobil Listrik dan Kebijakan Pemerintah .....                          | 6    |
| 2.1.2 Adopsi Segmentasi Kelas .....                                         | 9    |
| 2.1.3 Kepuasan.....                                                         | 9    |
| 2.1.4 IBM SPSS ( <i>Statistical Package for the Social Sciences</i> ) ..... | 10   |
| 2.1.5 Uji Validitas .....                                                   | 10   |
| 2.1.6 Uji Reliabilitas .....                                                | 11   |
| 2.1.7 Analisis Model KANO.....                                              | 12   |
| 2.1.8 Uji <i>Chi-square</i> .....                                           | 15   |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                              | 16   |
| BAB III .....                                                               | 17   |
| METODE PENELITIAN .....                                                     | 18   |
| 3.1 Objek Penelitian .....                                                  | 18   |

|                                     |                                                                                                        |    |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2                                 | Variabel Penelitian.....                                                                               | 18 |
| 3.3                                 | Pengumpulan Data.....                                                                                  | 18 |
| 3.3                                 | Pengelolaan Data .....                                                                                 | 20 |
| 3.4                                 | Bagan Alir Penelitian .....                                                                            | 22 |
| BAB IV .....                        |                                                                                                        | 22 |
| HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN ..... |                                                                                                        | 23 |
| 4.1                                 | Penyajian Data .....                                                                                   | 23 |
| 4.1.1                               | Karakteristik Responden.....                                                                           | 23 |
| 4.2                                 | Analisis Data Validitas dan Reliabilitas .....                                                         | 29 |
| 4.2.1                               | Hasil Uji Validitas .....                                                                              | 29 |
| 4.2.2                               | Hasil Uji Reliabilitas .....                                                                           | 30 |
| 4.3                                 | Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Model KANO .....                                               | 30 |
| 4.3.1                               | Analisis Klasifikasi Variabel .....                                                                    | 30 |
| 4.3.2                               | Analisis Tingkat Kepuasan dan Ketidakpuasan Model KANO<br>33                                           |    |
| 4.4                                 | Analisis Hubungan Segmentasi Kelas dengan Kepuasan<br>Pengguna.....                                    | 34 |
| 4.5                                 | Pembahasan .....                                                                                       | 36 |
| 4.5.1                               | Hasil Analisis Karakteristik Responden.....                                                            | 36 |
| 4.5.2                               | Hasil Analisis Metode Model KANO.....                                                                  | 37 |
| 4.5.3                               | Hasil Analisis Hubungan Antara Segmentasi Kelas Mobil Listrik<br>dengan Tingkat Kepuasan Pengguna..... | 38 |
| BAB V .....                         |                                                                                                        | 39 |
| KESIMPULAN DAN SARAN .....          |                                                                                                        | 39 |
| 5.1                                 | Kesimpulan.....                                                                                        | 39 |
| 5.2                                 | Saran .....                                                                                            | 40 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                 |                                                                                                        | 41 |
| LAMPIRAN.....                       |                                                                                                        | 45 |