

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

1. Kinerja (*performance*)

Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna *car free day* terhadap petugas DINHUBKOMINFO pada dimensi kinerja (*performance*) terlihat dari tabel distribusi frekuensi masyarakat pengguna *car free day* merasa kepuasan yang dirasakan cenderung mengarah ke taraf tinggi.

2. Kesesuaian desain spesifikasi (*conformance to specification*)

Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna *car free day* terhadap petugas DINHUBKOMINFO pada dimensi Quality yang dipersepsikan (*quality perceived*) merasakan kepuasan yang dirasakan cenderung mengarah ke taraf yang tinggi.

3. Ciri – ciri atau keistimewaan tambahan (*features*)

Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna *car free day* terhadap petugas DINHUBKOMINFO pada dimensi ciri –ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) merasa kepuasan yang dirasakan cenderung mengarah ke taraf yang tinggi.

4. Keandalan (*reliability*)

Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna *car free day* terhadap petugas DINHUBKOMINFO pada dimensi keandalan

(*reliability*) merasakan kepuasan yang dirasakan cenderung mengarah ke taraf tinggi.

5. Estetika (*aesthetic*)

Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna *car free day* terhadap petugas DINHUBKOMINFO pada dimensi estetika (*aesthetic*) merasakan kepuasan yang dirasakan cenderung mengarah ke taraf rendah.

6. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna *car free day* terhadap petugas DINHUBKOMINFO pada dimensi Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) merasakan kepuasan yang dirasakan cenderung mengarah ke taraf cukup dan sedang.

7. Service ability

Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna *car free day* terhadap petugas DINHUBKOMINFO pada dimensi *service ability* merasakan kepuasan yang dirasa atau mengarah ke taraf tinggi.

B. Implikasi

Implikasi dari studi ini adalah perlu dilakukan serangkaian terobosan untuk memperbaiki kualitas program *car free day* diantaranya yaitu :

1. Dimensi kinerja (*performance*) dari petugas DINHUBKOMINFO yang berjaga di kawasan *car free day* terutama pada meningkatkan kenyamanan masyarakat ketika berada di kawasan *car free day*, serta menambah

petugas yang berjaga disetiap titik keramainan guna memaksimalkan pelayanan bantuan saat masyarakat membutuhkan bantuan..

2. Dimensi kesesuaian desain spesifikasi (*conformance to specification*) perlu dipertahankan sebab masyarakat pengguna *car free day* sudah merasa puas.
3. Dimensi ciri – ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) perlu dipertahankan sebab masyarakat pengguna *car free days* sudah merasa puas.
4. Dimensi keandalan (*reliability*) dari petugas DINHUBKOMINFO yang berjaga di kawasan *car free day* perlu diperhatikan tentang ketepatan jadwal selesainya kegiatan *car free day*, karena saat belum tepat pukul 08.00 petugas sudah membuka kembali untuk kendaraan bermotor berlalu lalang melewati area kawasan *car free day*.
5. Dimensi estetika (*aesthetic*) yang perlu diperhatikan yaitu tataan dan lokasi parkir yang kurang rapi, oleh karena itu petugas harus ikut turun mengatur tata parkir untuk kendaraan bermotor. Selain itu kurangnya tempat sampah yang disediakan di kawasan *car free day* membuat masyarakat malas untuk membuang sampah ditempatnya karena tempat sampah yang disediakan sangat sedikit dan berada di beberapa titik saja. Efek dari kurangnya tempat sampah yaitu kebersihan kawasan *car free day* menjadi kurang bersih dan sedikit kurang nyaman dipandang.
6. Dimensi kualitas yang dipersepsikan (*quality perceived*) yang perlu diperhatikan yaitu tetang papan informasi yang disediakan di kawasan *car*

free day karena papan informasi yang ada kurang berkontribusi terhadap fungsinya

7. Dimensi *service ability* perlu dipertahankan sebab masyarakat pengguna *car free day* sudah merasa puas.

