

TAHAP KEPUASAN PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN BAS DI
INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI AWAM

NORNAJIHA BINTI KAMDI

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi
syarat penganugerahan

Ijazah Sarjana Pendidikan (Teknikal)

Jabatan Pendidikan Teknik Dan Vokasional

Fakulti Teknologi Kejuruteraan

Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn

24 FEBRUARI 2003

Teristimewa buat Emak, Abah, Along, k. Nah, Acik Lan, k. Mon,
Dil dan semua kerana kesabaran dan doa yang
diberikan untuk kejayaan kajian ini.

Juga buat teman-teman teristimewa Leen, Hazreel, Wan, S'mah, Linde,
Aween, dan Ija yang sentiasa memberi dorongan agar terus tabah
mengharungi semua cabaran. Tompok yang sentiasa
menanti kepulanganku.

Tidak dilupakan kepada teman-teman seperjuangan yang banyak membantu
dengan iringan ucapan terima kasih atas segalanya.



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUN AMINAH

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Mengasihi. Selawat dan salam ke atas Junjungan Besar Nabi Muhammad S.A.W.

Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada penyelia projek Tuan Haji Jamaluddin Bin Hashim di atas segala tunjuk ajar, bimbingan serta nasihat dan dorongan yang berterusan yang tidak berbelah bahagi. Tanpa bimbingan beliau, tidak mungkin projek ini akan berjaya. Buat Dr. Wahid dan En. Asri terima kasih diatas teguran yang membina.

Penghargaan ini juga ditujukan khas buat pihak-pihak yang terlibat seperti HEP KUiTTHO, Pemandu Bas, dan juga pegawai-pegawai KUiTTHO di atas kerjasama dan tunjuk ajar yang diberikan semasa menjalankan kajian ini. Buat teman-teman yang banyak memberikan motivasi dan galakkan jasmu dikenang. Ucapan terima kasih yang tidak terhingga juga buat semua pihak yang banyak membantu dalam merealisasikan dan menjayakan projek ini. Segala tunjuk ajar dan jasa kalian amat berharga.

Akhir sekali buat keluarga tercinta terima kasih kerana sokongan padu yang tidak putus-putus.

Nornajiha Kamdi

17 Februari 2003

Abstrak

Kajian ini dibuat bertujuan untuk meninjau tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan bas KUiTTHO berdasarkan aspek jangkaan pelajar, pengalaman pelajar, kualiti perkhidmatan, dan tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan bas KUiTTHO. Kumpulan sasaran ialah pelajar KUiTTHO yang sering menggunakan perkhidmatan tersebut seramai 100 orang pelajar. Borang soal selidik digunakan sebagai instrumen untuk mengutip data-data yang diperlukan. Data-data dianalisis dengan menggunakan min skala dan diinterpretasi menggunakan skala Guttman yang diubahsuai. Dapatan kajian yang diperolehi, dipersembahkan dalam bentuk jadual skor dan peratusan beserta interpretasinya. Dapatan kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan bas KUiTTHO adalah sederhana dan pelajar tidak berpuashati dengan masalah kelewatan bas yang sering berlaku.

Abstract

The purpose of the study is to determine the customers' satisfaction towards the quality of services provided by KUiTTHO. The study consists of five sections such as students' expectation, students' experience, service quality, and students' satisfaction towards shuttle service provided by KUiTTHO. Data was collected through a set of questionnaire on 100 students of KUiTTHO who are the frequent user of the service. Guttman scale has been used to analysed the data. The result of the study is presented in tables and graphs. Mean score and percentage has been used together with the interpretation of the result. As an overall conclusion, the study has discovered that students' level of satisfaction towards KUiTTHO shuttle service is moderate with several dissatisfaction on a few matters. These had been discussed thoroughly in the Chapter 5.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	PENGESAHAN STATUS KAJIAN	
	PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
	HALAMAN JUDUL	iii
	PERAKUAN PELAJAR	iv
	DEDIKASI	v
	PENGHARGAAN	vi
	ABSTRAK	vii
	ABSTRACT	viii
	KANDUNGAN	ix
	SENARAI JADUAL	x
	SENARAI RAJAH	xi
	SENARAI LAMPIRAN	xii

BAB 1 PENGENALAN	MUKA SURAT
1.1	Pendahuluan 1
1.2	Latar belakang Kajian 4
1.3	Pernyataan Masalah 5
1.4	Objektif Kajian 7
1.5	Persoalan Kajian 8
1.6	Kepentingan Kajian 8
1.7	Batasan Kajian 10
1.8	Operasi Rangka Kerja 10
1.9	Jurang Dalam Perkhidmatan Bas 13
1.10	Definisi Istilah 16
1.11	Kesimpulan 17

BAB II	2.1 Pengenalan	18
	2.2 Perkhidmatan bas di Universiti	19
	2.3 Perkhidmatan pelanggan didalam perkhidmatan bas	19
	2.4 Objektif perkhidmaaan pelanggan	22
	2.5 Kepuasan dan tidak kepuasan	23
	2.6 Jangkaan	26
	2.7 kualiti perkhidmatan	27
	2.8 Dimensi kualiti perkhidmatan	30
	2.9 Pengukuran kualiti perkhidmatan	31
	2.10 Mengukur kepuasan pengguna	32
	2.11 Kesimpulan	33
BAB III	3.1 Pendahuluan	34
	3.2 Rekabentuk kajian	35
	3.3 Populasi sampel kajian	36
	3.4 Instrumen kajian	37
	3.5 Kaedah analisis data	41
	3.6 Kajian rintis	43
	3.7 Kaedah pungutan data	45
	3.8 Andaian kajian	45
BAB IV	4.1 Pendahuluan	47
	4.2 Dapatan kajian	48
	4.3 Bahagian B Analisis kajian	53
	4.4 Analisis Bahagian C	58
	4.5 Analisis Bahagian D	60
	4.6 Analisis Bahagian E	63

BAB V	5.1 Pendahuluan	67
	5.2 Perbincangan	68
	5.3 Rumusan keseluruhan	73
	5.4 Cadangan	74
BAB VI	6.1 Pendahuluan	77
	6.2 Latarbelakang teori cadangan penghasilan produk	78
	6.3 Objektif penghasilan produk	78
	6.4 Kronologi penghasilan produk	79
	6.5 Perisian produk	79
	6.6 Kandungan produk	80
	6.7 Sasaran produk	80
	6.8 Kebolehpercayaan produk	81
	6.9 Cadangan ke atas produk	81
	6.10 Rumusan	82
	Rujukan	83
	Lampiran	



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUNJUKKAN AMINAH

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Jenis pengangkutan yang telah didaftarkan oleh pelajar di KUiTTHO (sehingga Oktober 2002)	3
3.1	Skala Likert	37
4.1	Peratusan responden mengikut jantina, umur, dan bangsa	45
4.2	Pengukuran tahap kepuasan	49
4.3	Berapa kalikah kebiasaannya anda menggunakan perkhidmatan bas KUiTTHO	50
4.4	Dari manakah anda mengetahui mengenai perkhidmatan bas KUiTTHO	51
4.5	Mengapa anda memilih untuk menggunakan perkhidmatan bas KUiTTHO	52
4.6	Frekuensi dan min responden bagi pengalaman pelajar menggunakan perkhidmatan bas KUiTTHO n =100	53
4.7	Frekuensi dan min responden bagi jangkaan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh KUiTTHO.	60
4.8	Frekuensi dan min responden bagi kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh KUiTTHO.	65
4.9	Frekuensi dan min responden bagi tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan bas yang disediakan oleh KUiTTHO.	71
4.10	Frekuensi dan min responden bagi maklumat Perkhidmatan diterbitkan dalam halaman web KUiTTHO.	72

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
--------------	-------	---------------

1.1	Rangka Kerja Operasi Framework	11
-----	--------------------------------	----

1.2	<i>Model SERVQUAL</i>	14
-----	-----------------------	----



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI LAMPIRAN**LAMPIRAN****TAJUK**

Lampiran I	Borang Soal Selidik Untuk Responden Terdiri Pelajar Yang Menggunakan Perkhidmatan Bas KUiTTHO
Lampiran II	Produk
Lampiran III	Data Analisis “Statistical Program For Social Science” SPSS
Lampiran IV	Maklumat Bas Sumber HEP



BAB I

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Pengangkutan merupakan salah satu aspek yang penting dalam kehidupan kita seharian. Sistem pengangkutan di universiti seringkali digunakan bagi tujuan memudahkan pergerakan dari satu tempat ke tempat yang lain. Pengangkutan ini termasuklah bas, van, kereta dan lain-lain (Nickerson, 1996).

Bas merupakan pengangkutan utama kepada pelajar terutamanya bagi pelajar yang tidak mempunyai kenderaan persendirian. Ini disebabkan perjalanan menggunakan bas adalah mudah, senang diperolehi dan mempunyai jadual yang telah ditetapkan (Nickerson, 1996).

Terdapat pelbagai jenis bas pada hari ini yang telah diadaptasi daripada trak “*Mammy Wagons*” dan juga bas mini. Kebanyakan bas mempunyai dua dek dan

dua batang pemegang, bas menggunakan kuasa enjin diesel dan pacuan hadapan. Bas juga mempunyai dua pintu serta ruang berdiri yang luas (Armstrong, 1993).

Perkhidmatan bas memang sudah menjadi pengangkutan awam sejak bertahun lamanya. Walaubagaimanapun, perkhidmatan bas juga menjadi pengangkutan utama di kampus universiti lebih-lebih lagi di luar negara. Sebagai contohnya, Universiti Chicago. Pelajar mestilah menunjukkan kad pelajar kepada pemandu bas kemudian barulah pelajar tersebut dibenarkan menggunakan perkhidmatan tersebut. Perkhidmatan ini dikenakan tanpa bayaran.

Di Malaysia pula, Universiti Teknologi Mara (UiTM) merupakan salah satu contoh yang terbaik bagi perkhidmatan bas di dalam kampus. Ini adalah berdasarkan kepada perkhidmatan yang disediakan adalah baik dan cekap dari segi pengaturan masa, kebersihan bas, adap sopan dan jadual kekerapan bas yang disediakan untuk pelajar UiTM mencukupi (Mansor, 2000).

Perkhidmatan bas di dalam kampus juga disediakan oleh pihak pengurusan Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn di Batu Pahat (KUiTTHO). Walaupun KUiTTHO merupakan salah sebuah pusat pengajian tinggi antara yang termuda di Malaysia, namun ia tetap juga menjaga kebajikan pelajarannya dengan menyediakan perkhidmatan tersebut.

Sejarah KUiTTHO bermula apabila Politeknik Batu Pahat yang bertempat di Parit Raja, Batu Pahat, Johor telah ditukar menjadi Pusat Latihan Staf Politeknik (PLSP) pada 16 September 1993. Seterusnya pusat ini telah ditukarkan lagi kepada institut Teknologi Tun Hussein Onn, (ITTHO) pada 12 April 1996. ITTHO telah dinaikkan taraf menjadi Universiti Teknologi Tun Hussein Onn (KUiTTHO) pada 30 September 2000.

Selari dengan visi dan misi KUiTTHO, pada 28 Disember 2001, KUiTTHO menerima persijilan MS ISO 9001:2000 untuk Pelaksanaan Program Akademik oleh SIRIM Qas Sdn.Bhd..

Menurut Lofti (2002), jumlah pelajar KUiTTHO seramai 5000 orang pelajar. Hanya 1260 pelajar yang menginap di kolej yang telah disediakan oleh KUiTTHO. Manakala, selebihnya tinggal di luar kampus. Mengikut perangkaan seorang pegawai dari unit keselamatan KUiTTHO, beliau telah memberikan perangkaan seperti yang ditunjukkan dibawah:

Jadual 1.1: Jenis pengangkutan yang telah didaftarkan oleh pelajar di KUiTTHO (sehingga Oktober 2002)

Jenis Kenderaan	Nombor Bilangan
Kereta	580 buah
Motorsikal	1350 buah
Basikal	20 buah

Sumber diperolehi: Unit Keselamatan KUiTTHO

Maka dengan itu, bagi pelajar yang tidak mempunyai kenderaan persendirian merupakan pelajar yang sering menggunakan perkhidmatan bas KUiTTHO.

1.2 Latarbelakang Kajian

Sebagai salah sebuah pusat pengajian tinggi yang baru Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn (KUiTTHO), telah menunjukkan peningkatan kemudahan yang disediakan terutamanya perkhidmatan bas kampus kepada pelajar. Namun begitu sejauhmanakah perkhidmatan yang telah disediakan itu memenuhi atau mencapai tahap kepuasan pelajaranya. Mengikut pengalaman penulis yang pernah menggunakan perkhidmatan ini diawal semester mendapati bahawa, terdapat beberapa masalah yang berulang seperti kelewatan bas daripada jadual yang telah ditetapkan. Tiada saluran khas bagi pelajar untuk menyalurkan komen, pandangan, pendapat dan juga penilaian oleh pelajar terhadap perkhidmatan bas.

Pernyataan ini telah dipersetujui oleh Pegawai Penolong Pendaftar (HEP) KUiTTHO sendiri melalui sesi temubual penulis dengan beliau sendiri (Lofti, 2002). Apabila kita bercakap mengenai perkhidmatan ia akan selalu menyentuh tentang nilai kepuasan dan ini hanya akan berlaku diantara pihak pengguna dan juga pihak yang menyediakan perkhidmatan itu. Kepuasan merupakan perasaan psikologi yang menggambarkan atau menilai sesuatu pengalaman itu (Locke, 1969).

Perkhidmatan bas luar kampus KUiTTHO telah beroperasi sejak tahun 1996 lagi. Ketika itu institusi pengajian tinggi ini menggunakan nama Institut Teknologi Tun Hussein Onn. Pada masa ini, Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn mempunyai beberapa buah bas yang digunakan untuk tujuan kemudahan pengangkutan pelajar dari satu tempat ke satu tempat yang lain. Perkhidmatan bas luar kampus KUiTTHO ini memulakan operasinya seawal jam 7.15 pagi setiap hari kecuali cuti umum. Dimana tiada perkhidmatan bas disediakan ketika cuti umum. Perkhidmatan bas KUiTTHO berakhir pada jam 11.45 malam perjalanan dari KUiTTHO ke kawasan luar kampus.

Pelajar yang menggunakan khidmat bas KUiTTHO ini tidak dikenakan tambang bas. Ini adalah kerana ianya telah dikira sekali didalam yuran perkhidmatan yang perlu dibayar oleh pelajar pada setiap awal semester iaitu sebanyak RM 15.

Menurut Band (1991), kepuasan pelanggan melibatkan kualiti perkhidmatan yang diterima memenuhi keperluan seperti yang diharapkan.

Menurut lofi (2002), sebanyak 10 aduan diterima daripada pelajar sepanjang bulan Januari sehingga bulan Jun 2002. Kebanyakan aduan merujuk kepada perkara kelewatan bas daripada jadual yang telah ditetapkan. Berdasarkan pernyataan tersebut, kajian ini akan mengkaji sama ada perkhidmatan bas KUiTTHO ini memenuhi keperluan pengguna yang terdiri daripada pelajarnya sendiri.

1.3 Pernyataan Masalah

Dalam dunia pengangkutan yang semakin berkembang pesat ini, terutamanya perkhidmatan bas, KUiTTHO memerlukan daya saing yang tersendiri untuk memberikan imej dan gaya tersendiri. Oleh itu, untuk mencapai imej dan gaya yang tersendiri ianya boleh didapati menerusi tahap kepuasan pelajar yang menggunakan perkhidmatan tersebut.

Melalui tahap kepuasan pelajar, ia merupakan strategi dan kekuatan sesebuah organisasi untuk menarik pelajar untuk lebih ramai menggunakannya dan seterusnya mengekalkan peningkatan penggunaan perkhidmatan tersebut. Ini adalah penting supaya dapat mengelakkan pembaziran serta menggunakan sepenuhnya perkhidmatan yang ditawarkan dengan sebaik mungkin.

Setiap tindak balas pelajar dengan perkhidmatan tersebut pasti berkaitan dengan kualiti. Untuk menilai dan meningkatkan tahap kepuasan pelajar, adalah penting sekiranya pihak pengurusan memahami faktor yang mendorong tahap kepuasan. Terdapat beberapa faktor yang boleh mengekalkan kesetiaan pelajar menggunakan perkhidmatan tersebut (Berry, 1985).

ia jelas menunjukkan bahawa kualiti dan persembahan sesebuah perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah organisasi. Matlamat utama ialah untuk menentukan sama ada fungsi perkhidmatan yang disediakan memenuhi keperluan dan mencapai motif ianya dibeli. Dapatan ini merangkumi pengkelasan tertentu mengikut persembahan kualiti barangan ataupun perkhidmatan (Garvin, 1988).

Secara jelas, menilai pencapaian sesuatu perkhidmatan dan juga produk adalah perlu untuk menetapkan tahap kepuasan pelajar. Walaubagaimanapun, mengkelaskan pencapaian sahaja adalah tidak mencukupi. Memahami jangkaan pelajar dan cuba memenuhinya merupakan asas untuk mencipta kepuasan. Pelajar akan mencapai tahap kepuasan apabila diberikan perkhidmatan yang baik melebihi jangkaan yang telah ditetapkan. Ini adalah kerana, kualiti pencapaian dalam perkhidmatan yang disediakan untuk menentukan kepuasan pelajar.

Harus diingat, bahawa jangkaan merupakan sesuatu yang tidak statik. Pencapaian pada hari ini, dimana telah berjaya memuaskan kehendak pelajar tidak semestinya akan dapat dilaksanakan seperti sebelumnya. Sesebuah organisasi perlu mengenalpasti perubahan jangkaan dari masa ke semasa. Walaupun jangkaan seseorang itu susah untuk diukur, namun ia adalah sesuatu yang berbaloi untuk berbuat demikian (Coller, 1997).

Disebabkan KUiTTHO mempunyai perkhidmatan bas, maka adalah tidak mustahil untuk memberikan focus hanya kepada kualiti produk tetapi mestilah memastikan bahawa perkhidmatan yang disediakan dapat memenuhi kepuasan dan jangkaan pelajar. Ini adalah penting untuk mengekalkan situasi daya saing yang tinggi namun ia juga untuk mengenalpasti kualiti perkhidmatan dari sudut pandangan pelajar sendiri. Untuk itu, kajian saya akan menyentuh:-

- i) Sejauhmanakah tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan bas di KUiTTHO?
- ii) Sejauhmanakah tahap pencapaian perkhidmatan bas KUiTTHO dari segi kecekapan, menepati jadual dan keselamatan yang disediakan?
- iii) Bagaimanakah keadaan persekitaran seperti dekorasi bas, kebersihan, sistem audio, dan keluasan tempat duduk yang disediakan oleh bas KUiTTHO dapat menarik pelajar untuk lebih kerap menggunakan perkhidmatannya?



PTTA
PERPUSTAKAAN TUNJUKKAN AMINAH

1.4 Objektif Kajian

Untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan bas KUiTTHO?

- i) Untuk menilai persembahan perkhidmatan bas KUiTTHO dari segi kualiti, kecekapan, jadual bas dan keselamatan.
- ii) Untuk mengenalpasti keadaan persekitaran bas seperti dekorasi warna, kebersihan, sistem audio, dan keluasan tempat duduk, yang boleh menarik perhatian pelajar untuk lebih kerap menggunakannya.
- iii) Untuk mencari penyelesaian masalah yang timbul daripada kajian yang dijalankan.

1.5 Persoalan Kajian

- i) Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan bas KUiTTHO?
- ii) Apakah tahap persembahan perkhidmatan bas KUiTTHO dari segi kecekapan, jadual dan keselamatan?
- iii) Adakah keadaan persekitaran bas seperti dekorasi warna, kebersihan, sistem audio, dan keluasan tempat duduk yang disediakan KUiTTHO berjaya menarik pelajarannya untuk lebih kerap menggunakan perkhidmatan yang disediakan?

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian ini mempunyai kepentingan kepada beberapa pihak yang terlibat dan ini boleh dilihat dari pelbagai aspek:

- i. Dari sudut pandangan penulis sendiri, dimana kajian ini penting bagi pihak KUiTTHO terutamanya terhadap perkhidmatan pelajar untuk jangka panjang. Melalui kajian ini ia akan dapat mendedahkan persepsi pelajar mengenai perkhidmatan yang disediakan. Ini akan menjadi panduan KUiTTHO untuk meningkatkan lagi mutu persembahan perkhidmatan dan produk dalam mengekalkan pelajar yang menggunakan produk serta mendapatkan lebih ramai pengguna.
- ii. Ia juga akan membantu KUiTTHO untuk mempertingkatkan lagi serta mengekalkan perkhidmatan yang terbaik untuk pelajar pada masa ini dan akan datang. Ia bukan sahaja untuk perkhidmatan bas malahan untuk semua perkhidmatan yang disediakan.
- iii. Disebabkan KUiTTHO merupakan salah sebuah universiti yang paling muda yang menawarkan perkhidmatan bas kepada pelajar, kajian ini penting bagi mereka untuk mengekalkan dan menampilkan imej yang baik untuk pencapaian mereka yang menawarkan teknologi terkini kepada pelajar. Persaingan dalam dunia perniagaan adalah sengit, melalui kajian ini, ia akan memberikan lebih banyak idea bagaimana untuk menjadi

lebih baik daripada pesaing yang lain dalam perniagaan yang sama.

- iv. Melalui kajian ini juga, ia akan dapat menyedarkan tentang hak asasi pelajar dan mendapat apa yang sepatutnya diperolehi dan boleh memberikan pendapat atau komen.

1.7 Batasan Kajian

Kajian ini akan memberikan tumpuan kepada tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan bas KUiTTHO, iaitu pelajar KUiTTHO. Ia juga akan mengutarakan kualiti perkhidmatan yang disediakan. Responden yang akan dipilih hanyalah pelajar yang menggunakan perkhidmatan bas KUiTTHO perjalanan dari taman Robena ke KUiTTHO dan juga sebaliknya. Bagi mendapatkan maklumat yang lebih baik, pengguna yang kerap menggunakan perkhidmatan tersebut akan dipilih.

1.8 Operasi Rangka Kerja

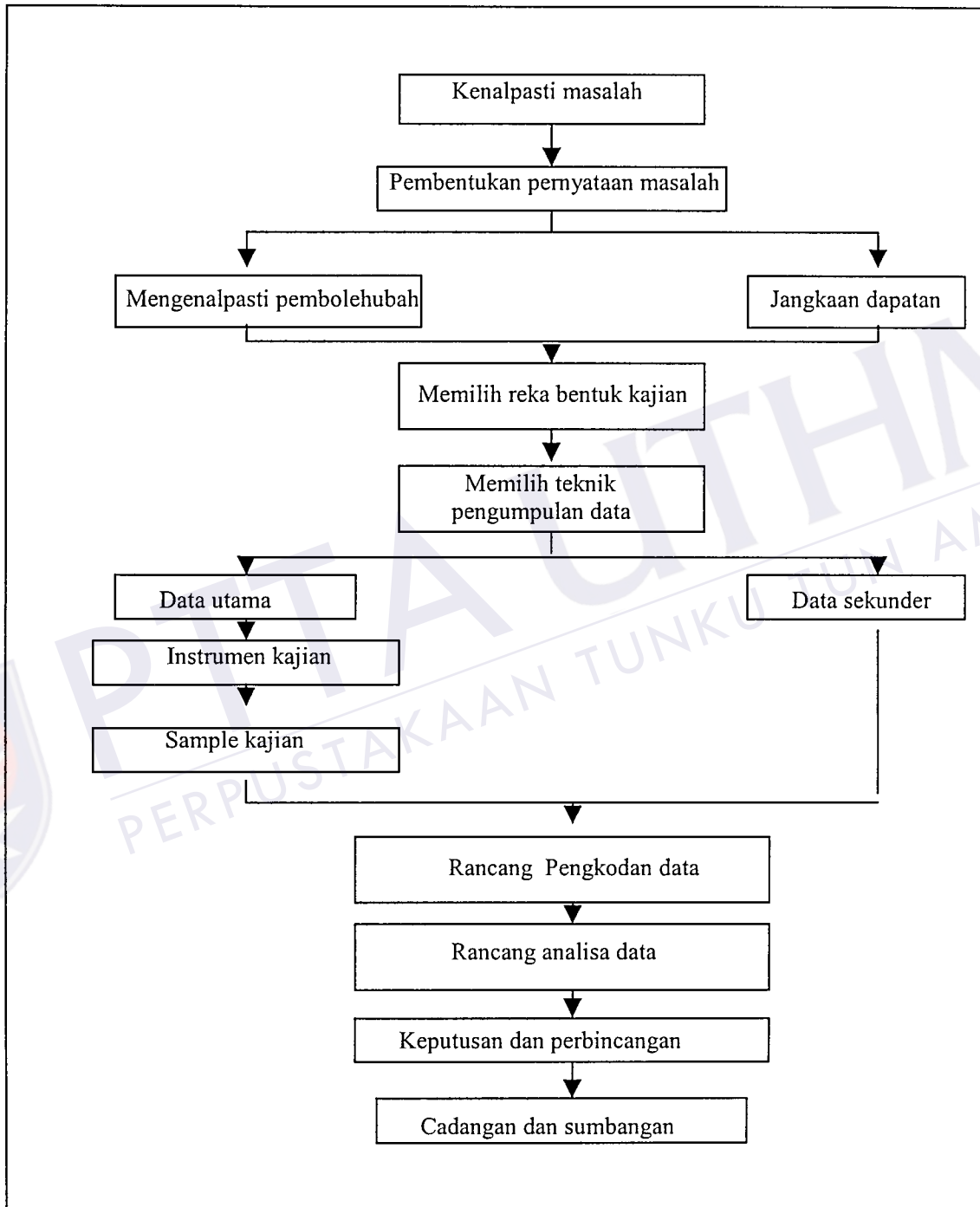
Bagaimanakah kita boleh mengenalpasti masalah?. Ia mungkin timbul dari pelbagai sumber. Ini termasuklah dari minat pengkaji sendiri, isu semasa yang popular dalam media masa. Dengan menggunakan minat dalam diri penulis, ia pastinya akan melahirkan kelebihan dan juga kekurangan dalam sesuatu kajian tersebut. Sebagai

contohnya, kelebihan dari segi pengetahuan sedia ada untuk sesuatu isu ataupun fenomena tersebut dimana kelebihannya ialah untuk mendapatkan maklumat pengkaji sendiri yang sudah lazim dengan isu tersebut. Namun begitu ia juga terdapat kekurangannya seperti, pengkaji mungkin akan cenderung kepada sesuatu isu itu dan seterusnya akan mengakibatkan pengkaji gagal bersikap adil dan mengutamakan objektif kajian

Apabila kita telah mengenalpasti masalah, perkara seterusnya yang perlu diambilkira ialah menyediakan pernyataan masalah. Ia seharusnya jelas dan dapat memenuhi kehendak kajian. Mengenalpasti pembolehubah yang akan muncul selepas menyediakan pernyataan masalah. Melalui soalan kajian kita dapat menjangka keputusan kajian. Untuk mendapatkan keputusan yang baik, pengkaji mestilah memilih rekabentuk kajian yang sesuai. Selepas itu memilih teknik yang sesuai untuk mengumpulkan data. Ini adalah penting bagi memastikan data yang diperolehi merupakan data yang betul dan tepat. Data ini termasuklah data utama, instrument kajian, contoh rekabentuk, dan data sokongan.

Apabila data diperolehi, beberapa aktiviti yang melibatkan persediaan pengumpulan data, analisa data, dan menghuraikan data. Selepas itu untuk peringkat terakhir, iaitu menyediakan laporan kajian. Melalui dapatan kajian lahirlah cadangan untuk membuat produk kajian.

1.8.1 KERANGKA KAJIAN



Rajah 1.2 : Rangka Kerja Operasi Framework,
 Sumber: Donald & Pamela Business Research Method

1.9 Jurang di Didalam Perkhidmatan Bas

i). Jurang 1

Jurang diantara perkhidmatan yang dijangka oleh pengguna dan tanggapan pihak pengurusan. Pengurusan harus memutuskan kadar perkhidmatan yang disediakan.

ii). Jurang 2

Jurang diantara tanggapan pengurusan mengenai jangkaan pengguna dan butir kualiti perkhidmatan melalui butir-butir tersebut ia dapat mengenalpasti bagaimana pihak pengurusan dapat melaksanakan perkhidmatan yang dijanjikan.

iii). Jurang 3

Jurang diantara butir-butir kualiti perkhidmatan dan persembahan perkhidmatan. Ini merupakan jurang biasa didalam mana-mana perniagaan dan ia menyebabkan kegagalan pekerja untuk menyediakan perkhidmatan seperti yang ditetapkan oleh pihak pengurusan.

iv). Jurang 4

Jurang yang wujud diantara perkhidmatan yang dijangkakan oleh pengguna dan perkhidmatan yang diterima. Jangkaan perkhidmatan adalah disebabkan pengalaman lalu pengguna, keperluan peribadi dan melalui cadangan kawan-

SENARAI RUJUKAN

Alan Armstrong-Wright, (1993). "Public Transport in Third World Cities." William Heineman Ltd.

Bowen, E. David, Chase, Richard B, Cumming, Thomas G and Associates (1990) "Service Management Effective: Balancing Strategy, Organization and Human Resources, Operating & Marketing" Jossey Bass Publisher p. 234-262.

Chase, Richard B. (1978), "Where Does the Customer Fit in A Service Organization?" Harvard Business Review, 56 (Nov-Dec), p. 137-142.

Cobuild, C., "English Dictionary: Helping Learners with real English." Korea: HarperCollins 1995,

Collier, David A. (1987) "Service Management": *Operating* Prentice Hall p.20.

Crosby, P.B. Quality Is Free: New York: Mc Graw Hill. In Bowen, E. David Chase, Richard B, Cumming, Thomas G and Associates (1990) "Service Management Effective: Balancing Strategy, Organizing and Human Resources Operations and Marketing, Jossey Bass Publisher p. 234-262.

Day, Ralph L. (1977). "Extending the Concept of Consumer Satisfaction". In Westbrook, Robert A (1981). *Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets Journal of Marketing*. 57(3) p.71-72.

- Day, Ralph L. Klaus Grabicke, Thomas Schaetzle, and Fritz Satubach (1981) "The Hidden Agenda of Consumer Complaining" *Journal of Marketing* 57 (3) p. 86-106.
- Donald H. McBurney (1994). 3rd, "Research Methods", Pacific Groove, California: Brooks/Cole, .
- Donald R. Cooper & Pamela S. Schindler. (2001). 7th ed., "Business Research Methods", New York: McGraw-Hill.
- Garvin, D.A (1988). *Managing Quality*, New York: Free Press. . In Bowen, E. David Chase, Richard B, Cumming, Thomas G and Associates (1990) "Service Management Effective: Balancing Strategy, Organizing and Human Resources Operations and Marketing, Jossey Bass Publisher p. 234-262
- Guseman, Dennis S (1977) "The perception of Risk in Consumer Services- A Comparison with Consumer Products", unpublished D.B.A dissertation, university of Colorado. In Kelly, J. Patrick & George, William R. (1982) "Strategic Management Issues for the Marketing of Services", *Journal of Retailing*, 58 (2) p.26-42
- Hunt, H. Keith (1977) "Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction", Cambridge, Mass Marketing Science. In Oliver, Richard L. (1981). "Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retailing Setting", *Journal of Retailing* 57 (3) p. 25-44
- Katz, Bernard (1990). "How to Turn Customer Service into Customer Sales" NTC Business Book p.18.
- Lewis, Robert C. (1930) "Marketing Leadership in Hospitality: Foundation and Practices." / Robert C. Lewis, Richard E. Chambers. – 3rd ed., United States of America: John Wiley & Sons, 1999

- Locke, Edwin A.(1969). "What is Job Satisfaction? Organizational Behaviour and Human Performance", 4(November) p. 309-336. In Oliver, Richard L. (1981). "Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retailing Setting," *Journal of Retailing* 57 (3) p. 26-27
- Mansor Puteh (2000)."Penyelidikan Pengangkutan" Shah Alam: UiTM.
- Miller, John A (1976). "Product Satisfaction and Aspiration Theory" *Journal of Marketing* 52 (3) p.65-68.
- Mohd Lofti b. Solihin (2002). Penolong Pendaftar HEP KUiTTHO "tidak diterbitkan"
- Mohd Najib b. Abdul Ghafar (1999)."Penyelidikan Pendidikan" Skudai: UTM.
- Nor Khomar, "A Handbook for Research Method for Hospitality Study", Shah Alam: UiTM, 2001.
- Parasuraman, A; Zeithmal, Valarie A and Berry, Leonard L (1988),"Conceptual Model of Service Quality", *Journal of Marketing* 49 Fall p.41-50
- Parasuraman, A; Zeithmal, Valarie A and Berry, Leonard L (1988), "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality", *Journal of Marketing* 5 29April) p.35-48
- Swan, John (1977), "Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour", Ralp L. Day,ed.,Bloomington: Indiana university, School of Business In Westbrook, Robert A.(1981). "Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets" *Journal of Retailing* 57 (3) p. 71-72
- Thomas, Dan R.E (1978), "Strategy is different Services Business", Harvard Business Review 56 (July- August) p.156-165

Upah, Gregory D. (1980) "Mass Marketing in Services Retailing: a Review and Synthesis of Major Methods", *Journal of Retailing* 56 (3) p 59-76

Renoux, Yves (1973), "Consumer Dissatisfaction and Public Policy". In Westbrook, Robert A. (1981), Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets *Journal of Retailing* 57 (3) p. 71-72.

Rizwan (2002). Kajian terhadap tahap kualiti latihan praktikal pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan di Politeknik Johor Bahru.

Weitzel, William; Schwarzkopf, Albert B; Peach, E Brian (1989), "The Influence of Employee Perceptions of Customer Service on Sales Product", *Journal of Marketing* 65 (1) p.27-29.

Westbrook, Robert A. (1981) "Sources of Consumers Satisfaction with Retail Outlets", *Journal of Retailing* 57 (3) p. 69-83



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH