

TAHAP KEPUASAN PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN BAS DI
INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI AWAM

NORNAJHA BINTI KAMDI

KOLEJ UNIVERSITI TEKNOLOGI TUN HUSSEIN ONN

PERPUSTAKAAN KUITTHO

3 0000 00123760 4

SCANNED
AVAILABLE ONLINE

KOLEJ UNIVERSITI TEKNOLOGI TUN HUSSEIN ONN

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS[□]

JUDUL : TAHAP KEPUASAN PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN BAS DI
INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI AWAM

SESI PENGAJIAN : 2002/2003

Saya NORNAJIHA BINTI KAMDI
(HURUF BESAR)

Mengaku membenarkan tesis (PSM/Sarjana/Doktor Falsafah)* ini disimpan di Perpustakaan Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

1. Tesis adalah hakmilik Kolej Universiti Teknologi Tun Hussien Onn.
2. Perpustakaan Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. **Sila tandakan (4)

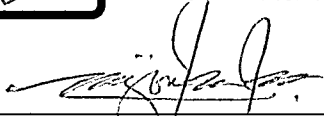
SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

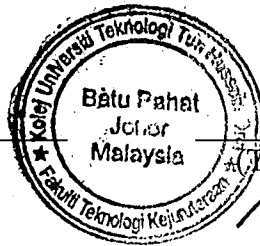
TERHAD

(Mengandungi maklumat **TERHAD** yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD



(TANDATANGAN PENULIS)



Disahkan oleh



(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap:

39, KG.SARI BARU,
84600 PAGOH, MUAR,
JOHOR DARUL TA'ZIM

TN HJ JAMALUDDIN BIN HASHIM

Nama Penyelia

Tarikh: 19 Mac 2003

Tarikh: 19 Mac 2003

CATATAN :

*

Potong yang tidak berkenaan.

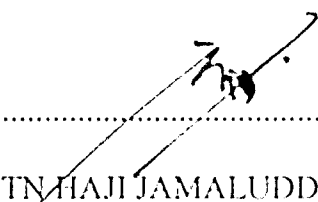
**

Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD.

□

Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah dan Sarjana secara penyelidikan, atau disertasi bagi pengajian secara kerja kursus dan penyelidikan, atau Laporan Projek Sarjana Muda (PSM).

“Saya akui bahawa saya telah membaca karya ini dan pada pandangan saya karya ini adalah memadai dari segi skop dan kualiti untuk tujuan penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknikal”

Tandatangan : 
Nama Pembimbing : TN HAJI JAMALUDDIN BIN HASHIM
Tarikh : 24 FEBRUARI 2003

TAHAP KEPUASAN PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN BAS DI
INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI AWAM

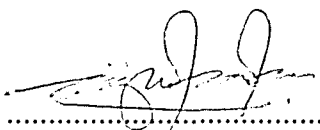
NORNAJIHA BINTI KAMDI

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

“Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya”.

Tandatangan : 

Nama Penulis : NORNAJIHA BINTI KAMDI

Tarikh : 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.

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 KUiTTTHO berdasarkan aspek jangkaan pelajar, pengalaman pelajar, kualiti perkhidmatan, dan tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan bas KUiTTTHO. Kumpulan sasaran ialah pelajar KUiTTTHO 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 KUiTTTHO 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 analyse 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	

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

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 sehari-hari. 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 pelajarnya 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 dtukarkan 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 Perlaksanaan 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 pelajarnya. 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 lofti (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, mengelaskan 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?

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?