

PENGUKURAN PRESTASI PEMAJU PERUMAHAN BERDASARKAN
SISTEM *STAR RATING*

NURBAITY AQMAR BINTI MAHAMUD

Tesis ini dikemukakan sebagai
memenuhi syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Pengurusan Harta Tanah dan
Fasiliti

Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

SEPTEMBER 2011

ABSTRAK

Pengukuran prestasi pemaju perumahan adalah sangat penting baik kepada pemaju perumahan mahupun kepada pembeli rumah. Selain daripada dapat menjana keuntungan kepada pemaju perumahan, maklumat pengukuran prestasi pemaju perumahan juga boleh dijadikan sebagai asas untuk menyediakan perkhidmatan terbaik kepada pembeli rumah. Di Malaysia, terdapat banyak aduan yang diterima daripada pembeli rumah berhubung kualiti produk perumahan dan perkhidmatan yang disampaikan oleh pemaju perumahan. Walau bagaimanapun, penyelidikan mengenai pengukuran prestasi pemaju perumahan dalam konteks kepuasan pembeli rumah belum pernah dilaksanakan. Oleh itu, penyelidikan untuk membangunkan Model Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan berdasarkan kepuasan pembeli rumah adalah amat penting untuk dilaksanakan. Dalam penyelidikan ini, Sistem *Star Rating* telah digunakan untuk membangunkan Model Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan berdasarkan kepuasan pembeli rumah daripada aspek rekabentuk rumah, pelengkapan rumah dan perkhidmatan. Borang kaji selidik telah diedarkan kepada 400 pembeli rumah di Johor Bahru bagi tujuan mengenal pasti tahap kepuasan mereka terhadap pemaju perumahan. Kajian ini mendedahkan bahawa tahap kepuasan pembeli rumah terhadap pemaju perumahan di Johor Bahru adalah pada tahap sederhana. Selain itu, kajian ini juga menunjukkan bahawa pemaju perumahan dapat menggunakan model ini sebagai panduan untuk meningkatkan produk dan perkhidmatan mereka. Sebagai kesimpulan, Model Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan berdasarkan Sistem *Star Rating* adalah amat signifikan kerana ia berupaya memberi panduan kepada pihak-pihak yang tertentu. Pertama, pembeli rumah dapat menggunakannya untuk memilih pemaju yang tepat. Kedua, pemaju perumahan dapat menggunakannya sebagai panduan untuk meningkatkan produk dan perkhidmatan. Manakala, yang terakhir, pemegang kepentingan seperti institusi kewangan dapat menggunakannya sebagai panduan dalam membuat keputusan penyediaan dana bagi menyokong projek perumahan.

ABSTRACT

Performance measurement of housing developers is very important both for housing developers and house buyers. Aside from the ability to enhance profits for housing developers, information based on housing developers' performance measurement would also contribute in improving service provision for house buyers. In Malaysia, there were many complaints received from house buyers with regard to quality of housing products and services provided by housing developers. However, studies on the performance measurement of housing developers in the context of house buyers' satisfaction, is still under research. Hence, the study to develop a Performance Measurement Model of housing developers based on house buyers' satisfaction is important to be done. In this research, a Star Rating system was used to develop a model to measure the housing developers' performance based on the house buyers' satisfaction from the aspect of house design, utilities and services. Accordingly, questionnaires were distributed to 400 house buyers in Johor Bahru in order to identify their level of satisfaction towards the housing developers. This research revealed that the level of house buyers' satisfaction in Johor Bahru is at fair level. It also illustrated that, the housing developers would be able to use the model as a guideline to improve their products and services. As a conclusion, the Performance Measurement Model based on Star Rating System may significantly contribute by providing guidelines to different parties. First, the house buyers are able to use it for choosing the right housing developers. Second, the housing developers would be able to use it as a guideline to improve their products and services. Finally, the stakeholders such as financial institution would be able to use it as a guideline in making decision to provide funding for housing projects.

KANDUNGAN

	TAJUK	i
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xiii
	SENARAI RAJAH	xiv
	SENARAI SINGKATAN	xvii
	SENARAI LAMPIRAN	xviii
BAB 1	PENDAHULUAN	1
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar belakang kajian	3
	1.3 Penyataan masalah	4
	1.4 Persoalan kajian	7
	1.5 Objektif kajian	7
	1.6 Skop kajian	8
	1.7 Metodologi Kajian	8
	1.7.1 Peringkat pertama	10
	1.7.2 Peringkat kedua	10
	1.7.3 Peringkat ketiga	10
	1.7.4 Peringkat keempat	10
	1.7.5 Peringkat kelima	12
	1.7.6 Peringkat keenam	12
	1.8 Kepentingan dan Jangkaan Kajian	12
	1.9 Organisasi bab	14

BAB 2	KAJIAN LITERATUR	16
2.1	Pengenalan	16
2.2	Pemaju perumahan	16
2.2.1	Tanggungjawab dan peranan pemaju perumahan	17
2.3	Pengurusan Fasiliti dan Perumahan	21
2.4	Konsep <i>Perceived Quality</i> (PQ)	28
2.5	Konsep Pengguna	30
2.6	Kepuasan Pengguna Sebagai Kriteria Prestasi	31
2.6.1	Model HOMBSAT (<i>Home buyer satisfaction</i>)	31
2.6.2	Model Kepuasan Pengguna	32
2.6.3	Model Dwi Pengaruh	32
2.7	Pengukuran Prestasi	35
2.7.1	Konsep Pengurusan Prestasi Berasaskan Kepuasan Pengguna Berdasarkan Analisis Kano	37
2.7.2	Pengukuran Prestasi Operasi	39
2.7.3	Pengukuran Perkhidmatan	41
2.7.4	Pengukuran Prestasi Kewangan	42
2.8	Sistem <i>Star Rating</i>	42
2.9	Kaedah Pembangunan Model Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan Berdasarkan Sistem <i>Star Rating</i>	43
2.10	Kesimpulan	46
BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	47
3.1	Pengenalan	47
3.2	Rekabentuk kajian	48
3.3	Skop kajian	50
3.4	Persampelan kajian	50
3.5	Instrumen kajian	51
3.5.1	Pembentukan borang kaji selidik	52
3.5.1.1	Bahagian A	53
3.5.1.2	Bahagian B	53

	3.5.1.3 Bahagian C	54
	3.5.1.4 Bahagian D	54
	3.5.1.5 Bahagian E	56
	3.5.1.6 Bahagian F	57
3.6	Pengumpulan Data	58
3.7	Kaedah Menganalisis Data	59
	3.7.1 Analisis Frekuensi	59
	3.7.2 Analisis Deskriptif	59
3.8	Andaian Kajian	62
3.9	Kesimpulan	63
BAB 4	KAJIAN KES:	
	PEMAJU PERUMAHAN DI JOHOR BAHRU	65
4.1	Pengenalan	65
4.2	Kajian Kes	65
	4.2.1 Pemilihan Kajian Kes	65
	4.2.2 Profil Pemaju Perumahan	67
	(i) Pemaju A	67
	(ii) Pemaju B	69
	(iii) Pemaju C	71
	(iv) Pemaju D	73
	(v) Pemaju E	75
	(vi) Pemaju F	77
	(vii) Pemaju G	79
	(viii) Pemaju H	80
	(ix) Pemaju I	80
	(x) Pemaju J	84
4.3	Kesimpulan	89
BAB 5	ANALISIS DATA	90
5.1	Pengenalan	90
5.2	Kajian Rintis (<i>Pilot Study</i>)	91
	5.2.1 Ujian Kesahihan (<i>Validity Test</i>)	91
	5.2.2 Ujian kebolehppercayaan (<i>Realibility Test</i>)	92
5.3	Profil responden	93
	5.3.1 Jantina	93

5.3.2	Kategori Umur	94
5.3.3	Bangsa	95
5.3.4	Status	95
5.3.5	Sektor Pekerjaan	96
5.3.6	Pendapatan isi rumah	97
5.4	Maklumat perumahan	98
5.4.1	Jenis rumah kediaman	98
5.4.2	Harga Rumah	99
5.5	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju Perumahan	100
5.5.1	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju Perumahan A daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	102
5.5.2	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju B daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	103
5.5.3	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju C daripada aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	105
5.5.4	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju D daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	106
5.5.5	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju E daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	108
5.5.6	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju F daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	109

5.5.7	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju G daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	111
5.5.8	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju H Daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	112
5.5.9	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju I daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	114
5.5.10	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju J daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	115
5.5.11	Perbandingan Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap 10 Pemaju Perumahan daripada Aspek Rekabentuk Rumah	117
5.5.12	Perbandingan Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap 10 Pemaju Perumahan daripada Aspek Pelengkapan Rumah	118
5.5.13	Perbandingan Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap 10 Pemaju Perumahan daripada Aspek Penyampaian Perkhidmatan	119
5.5.14	Perbandingan Keseluruhan Tahap Kepuasan Pembeli Rumah di antara 10 Pemaju Perumahan di Johor Bahru	120
5.6	Pembangunan Model Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan Berdasarkan Sistem <i>Star Rating</i>	121
5.7	Kesimpulan	126

BAB 6	RUMUSAN DAN CADANGAN	128
6.1	Pendahuluan	128
6.2	Rumusan Kajian Pembangunan Model Pengukuran Pemaju berdasarkan Sistem <i>Star Rating</i>	128
6.3	Ulasan Persoalan Kajian	130
	(i) Persoalan Kajian Pertama	130
	(ii) Persoalan Kajian Kedua	130
6.4	Ulasan Objektif Kajian	131
	(i) Objektif Kajian Pertama	131
	(ii) Objektif Kajian Kedua	131
6.5	Ulasan Metodologi Kajian	132
6.6	Cadangan Dan Kajian Lanjutan	134
6.7	Rumusan	135
	RUJUKAN	137
	LAMPIRAN	144

SENARAI JADUAL

2.1	Kemasan Lekapan yang Minimum	24
2.2	Kemasan Lantai	25
2.3	Kemasan Dinding	26
2.4	Kekuatan dan Kelemahan Model-Model Kepuasan Pengguna Dalam Bidang Pembinaan	33
2.5	Skala <i>Numeric Linear</i>	45
3.1	Ringkasan borang kaji selidik	52
3.2	Skala yang digunakan dalam menentukan kepuasan pembeli rumah daripada aspek rekabentuk rumah	55
3.3	Skala yang digunakan dalam menentukan kepuasan pembeli rumah daripada aspek pelengkapan rumah	56
3.4	Skala yang digunakan dalam menentukan kepuasan pembeli rumah daripada aspek perkhidmatan	57
4.1	Ringkasan Profil Kajian Kes	86
5.1	Hasil Ujian Kebolehpercayaan	92
5.2	Skala <i>Numeric Linear</i>	101
5.3	Purata Bagi Tahap Kepuasan Pembeli Terhadap 10 Pemaju Dari Aspek Rekabentuk, Pelengkapan dan Perkhidmatan	122
5.4	Harga Rumah dan Harga Relatif	123
5.5	Prestasi Relatif	124

SENARAI RAJAH

1.1	Statistik Rungutan Pembeli Rumah	4
1.2	Aliran Metodologi Kajian	9
2.1	Model HOMBSAT	32
2.2	Analisis Kano	38
3.1	Kerangka Teoritikal Kajian	48
3.2	Kerangka Konseptual Kajian	49
3.3	Ringkasan Metodologi Kajian	63
4.1	Peta Lokasi Bandar Baru Kangkar Pulai	68
4.2	Peta Lokasi Taman Perling	70
4.3	Peta Lokasi Setia Tropika	72
4.4	Peta Lokasi Mutiara Rini	74
4.5	Peta Lokasi Taman Bestari Indah	76
4.6	Peta Lokasi Sri Pulai Perdana 2	78
4.7	Peta Lokasi Bandar Uda Utama	80
4.8	Peta Lokasi Cahaya Kota Putri	81
4.9	Peta Lokasi Bandar Dato' Onn	83
4.10	Peta Lokasi Projek Nusa Sentral	85
5.1	Jantina Responden	93
5.2	Kategori Umur Responden	94
5.3	Bangsa Responden	95
5.4	Status Responden	96
5.5	Sektor Pekerjaan Responden	97
5.6	Pendapatan Isi Rumah Responden	98
5.7	Jenis Rumah Kediaman Responden	99
5.8	Harga Rumah	100
5.9	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju A daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	102

5.10	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju B daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	103
5.11	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju C daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	105
5.12	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju D daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	106
5.13	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju E daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	108
5.14	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju F daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	109
5.15	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju G daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	111
5.16	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju H daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	112
5.17	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju I daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	114
5.18	Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap Pemaju J daripada Aspek Rekabentuk Rumah, Pelengkapan Rumah dan Penyampaian Perkhidmatan	115
5.19	Perbandingan Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap 10 Pemaju Perumahan daripada Aspek Rekabentuk Rumah	117
5.20	Perbandingan Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap 10 Pemaju Perumahan daripada Aspek Pelengkapan Rumah	118
5.21	Perbandingan Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap 10 Pemaju Perumahan daripada Aspek Penyampaian Perkhidmatan	119

5.22	Perbandingan Keseluruhan Tahap Kepuasan Pembeli Rumah Terhadap 10 Pemaju perumahan di Johor Bahru	120
5.23	Purata Tahap Kepuasan Pembeli Rumah di Johor Bahru	123
5.24	Harga Rumah dan Harga Relatif	124
5.25	Prestasi Relatif	125
5.26	Prestasi Pemaju Perumahan Berdasarkan Sistem <i>Star Rating</i>	125

SENARAI SIMBOL/SINGKATAN/TATANAMA/ISTILAH

BSKL	-	Bursa Saham Kuala Lumpur
CFO	-	<i>Certificate of Fitness</i>
HOMBSAT	-	<i>Home Buyer Satisfaction</i>
HQ	-	Harga Relatif
KPKT	-	Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan
M	-	Meter
PBT	-	Pihak Berkuasa Tempatan
PQ	-	<i>Perceived Quality/Prestasi Relatif</i>
RMK 10	-	Rancangan Malaysia Ke-10
RS	-	Rentang Skala
PhD	-	<i>Doctor of Philosophy</i>
PVC	-	<i>Polyvinyl chloride</i>
S	-	<i>Satisfaction</i>
SPM	-	Sijil Pelajaran Malaysia
STPM	-	Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia
SPSS	-	<i>Statistical Package For Social Science</i>
WC	-	<i>Water Closet</i>

SENARAI LAMPIRAN

A	Jadual Penentuan Saiz Sampel Krejcie & Morgan	144
B	Borang Kaji Selidik	146
C	Hasil Ujian Kesahihan	158
D	Hasil Ujian Kebolehpercayaan	160
E	Hasil Analisis Frekuensi	161
F	Hasil Analisis Deskriptif Pemaju A hingga Pemaju J	166

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Perumahan merupakan salah satu agenda utama setiap negara di dunia. Perumahan juga merupakan keperluan asas setiap rakyat. Menurut Timbalan Perdana Menteri Malaysia, Tan Sri Muhyiddin Yassin, Dasar Perumahan Negara memenuhi keperluan asas rakyat, iaitu tempat tinggal yang selesa dan mampu dimiliki bagi memperkasakan pilihan dan autonomi. Selaras dengan gagasan 1Malaysia, kerajaan komited dan akan terus memberi keutamaan dalam penyediaan rumah yang mencukupi, berkualiti dan mampu dimiliki atau disewa mengikut keperluan golongan tertentu (Zainol Ariffin, 2011).

Di Malaysia, Kerajaan menginginkan setiap rakyatnya mampu memiliki rumah sendiri. Ini dizahirkan dalam Rancangan Malaysia Ke-10 yang menyatakan bahawa kerajaan ingin memastikan akses kepada perumahan yang berkualiti dan mampu milik. Kerajaan berusaha untuk memenuhi keperluan penduduk yang meningkat dengan memadankan penawaran dan permintaan rumah mampu milik dan menggalakkan industri yang lebih cekap dan mapan (Unit Perancang Ekonomi, 2010).

Perumahan di Malaysia sangat dititikberatkan dalam agenda negara. Ini dapat dilihat daripada keseriusan kerajaan terhadap sektor tersebut ketika membentangkan bajet 2011. Dalam Bajet 2011, YAB Dato' Sri Mohd. Najib Tun Razak, ketika membentangkan Rang Undang-Undang Perbekalan (2011) menyatakan bahawa kerajaan berusaha untuk meningkatkan pemilikan rumah di Malaysia. Kerajaan sangat memahami keperluan setiap rakyat untuk memiliki rumah

yang selesa, terutama bagi golongan miskin dan berpendapatan rendah. Untuk itu, sejumlah 568 juta ringgit disediakan bagi membina 300 unit kediaman di bawah Projek Bantuan Perumahan Bandar, 79 ribu unit di bawah Program Perumahan Rakyat dan 8 ribu unit di bawah Projek Bantuan Sewa Rumah (Bajet 2011).

Selain itu, bagi membantu golongan pekerja estet memiliki rumah, Kerajaan menyediakan Skim Pembiayaan Perumahan Kos Rendah dengan peruntukan 50 Juta ringgit yang dikendalikan oleh Bank Simpanan Nasional. Skim ini terbuka kepada pekerja tetap estet, warganegara Malaysia, untuk mendapatkan pinjaman perumahan maksimum sebanyak 60 ribu ringgit bagi membeli rumah kos rendah pada kadar faedah maksimum 4 peratus dengan tempoh pinjaman sehingga 40 tahun, menjangkau generasi kedua (Bajet 2011).

Keperihatinan kerajaan terhadap golongan muda yang baru bekerja dengan pendapatan kurang daripada 3 ribu ringgit turut terzahir apabila kerajaan memperkenalkan Skim Rumah Pertamaku melalui Cagamas, yang menawarkan jaminan Kerajaan ke atas bayaran pendahuluan sebanyak 10 peratus bagi harga rumah di bawah 220 ribu ringgit. Skim ini adalah untuk pembeli rumah pertama yang berpendapatan isi rumah kurang daripada 3 ribu ringgit sebulan. Dalam kata lain, pembeli rumah mendapat pinjaman 100 peratus tanpa perlu mengeluarkan 10 % wang pendahuluan, seperti amalan lazim. Pada masa yang sama, pembeli rumah pertama juga akan diberikan pengecualian duti setem sebanyak 50 peratus ke atas surat cara pindah milik sebuah rumah yang berharga tidak melebihi 350 Juta ringgit. Kerajaan juga mencadangkan pengecualian duti setem sebanyak 50 peratus diberi ke atas surat cara penjanjian pinjaman bagi membiayai pembelian rumah pertama tersebut (Bajet 2011).

Peruntukan dan skim perumahan yang diperkenalkan oleh kerajaan menunjukkan bahawa kerajaan memandang serius terhadap sektor perumahan di Malaysia dan berusaha untuk membantu golongan tertentu untuk memiliki rumah sendiri. Namun begitu, bagi merealisasikan impian kerajaan untuk memastikan setiap rakyat memiliki rumah sendiri, kerajaan memerlukan bantuan daripada para pemaju perumahan bagi mencapai impian tersebut. Ini adalah kerana pemaju perumahan merupakan pihak yang bertanggungjawab dalam menyediakan rumah kepada masyarakat. Selain bertanggungjawab dalam menyediakan rumah, pemaju perumahan juga bertanggungjawab menyediakan fasiliti seperti jalan, sistem saliran,

elektrik dan sebagainya bagi memastikan pembeli berasa selesa dan mendapat nilai dan faedah atau kepuasan daripada nilai wang yang dibelanjakan.

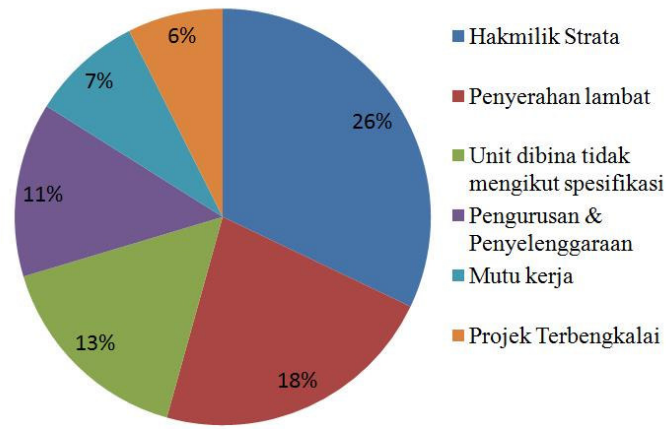
Kepuasan pembeli terhadap pemaju perumahan adalah sangat penting dalam menentukan sama ada pemaju perumahan tersebut adalah cemerlang atau sebaliknya. Setiap projek perumahan yang dibangunkan adalah refleksi daripada prestasi pemaju perumahan berkenaan. Adalah wajar bagi pembeli memilih pemaju perumahan yang terbaik bagi memastikan rumah yang dibeli berkualiti dan memberi nilai terhadap wang yang telah dibelanjakan. Pelaburan yang dilakukan untuk pembelian perumahan merupakan suatu pelaburan yang besar dan pembeli tentunya mengharapkan pelaburan yang dibuat adalah menguntungkan.

1.2 Latarbelakang Kajian

Walaupun kerajaan mengambil serius terhadap sektor perumahan dan menginginkan setiap rakyat di negara ini memiliki rumah sendiri, namun terdapat halangan yang mengganggu kerajaan untuk merealisasikan matlamat tersebut. Halangan yang dimaksudkan adalah pemaju perumahan yang bermasalah yang sering dipaparkan di media massa. Pemaju perumahan yang bermasalah menyebabkan projek perumahan yang dijalankan bermasalah dan ianya sering menjadi isu kerana situasi ini akan membebankan pembeli yang bukan sahaja terpaksa menanggung beban kewangan dengan pihak bank malah turut dibelenggu rasa kecewa kerana tidak dapat mendiami rumah yang diimpikan. Menurut satu sumber daripada Berita Harian bertarikh 22 Mei 2009, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) banyak menerima aduan mengenai projek bermasalah khususnya perumahan terbengkalai yang memberi kesan kepada pembeli daripada segi bebanan kewangan, termasuklah pembayaran balik ansuran pinjaman perumahan dan juga pembayaran sewa yang diduduki pembeli rumah. Di samping itu pembeli rumah berkemungkinan akan disenarai hitam oleh pihak pembiaya, sekiranya gagal melunaskan tunggakan hutang dan ini akan menyebabkan pembeli rumah berkaitan sukar mendapat kemudahan pinjaman yang kedua (Abu Bakar, 2009).

Selain aduan mengenai projek perumahan terbengkalai, terdapat juga rungutan mengenai pemaju perumahan sepertimana yang dilaporkan oleh Persatuan

Pembeli Rumah (2007). Rajah 1.1 menunjukkan statistik rungutan pembeli rumah terhadap pemaju perumahan yang diperolehi daripada Persatuan Pembeli Rumah.



Rajah 1.1: Statistik Rungutan Pembeli Rumah (2007)

(Sumber: Persatuan Pembeli Rumah, 2007)

Rajah 1.1 menunjukkan statistik bahawa rungutan yang paling tinggi oleh pembeli terhadap pemaju perumahan adalah mengenai hakmilik strata (26%). Ini diikuti dengan penyerahan lambat (18%), unit dibina tidak mengikut spesifikasi (13%), pengurusan dan penyelenggaraan (11%), mutu kerja (7%) dan projek terbengkalai (6%). Berdasarkan statistik tersebut, ia menunjukkan bahawa masalah mengenai mutu produk dan perkhidmatan perumahan adalah lebih kritikal berbanding projek terbengkalai.

1.3 Penyataan Masalah

Di Malaysia kadar pertumbuhan pambandaran yang cepat sejak awal tahun 1970 an telah menjadikan kadar pertumbuhan sektor perumahan merupakan faktor utama dalam pertumbuhan kemakmuran ekonomi Malaysia. Pertumbuhan pembangunan perumahan di Malaysia menjadi progresif dan cukup mengesankan walaupun terdapat pelbagai rintangan dan kelemahan dalam pertumbuhan tersebut (Abu Jarad *et al.*, 2010). Dari segi kualiti perumahan yang merangkumi tiga aspek yang dikaji

iaitu rekabentuk rumah, perlengkapan perumahan dan perkhidmatan perumahan, industri perumahan menunjukkan prestasi yang sangat baik dan aktif walaupun masih mengalami pelbagai masalah. Sumbangan pembangunan perumahan terhadap ekonomi nasional dapat dilihat melalui hasil pembinaan perumahan dan industri perumahan telah memberikan sumbangan nyata terhadap ekonomi Malaysia.

Pertumbuhan perumahan aktif yang berlaku selama ini banyak disokong oleh pemaju perumahan. Pemaju perumahan merupakan pihak yang bertanggungjawab dalam menyediakan perumahan kepada masyarakat. Apabila pembangunan pesat berlaku terdapat pemaju perumahan yang mengabaikan kualiti dan mengambil mudah terhadap kualiti perumahan yang dihasilkan. Produk perumahan yang dihasilkan oleh pemaju perumahan juga didapati banyak berlaku kecacatan (Salleh, 2011). Perkara ini telah menyumbang kepada isu persepsi serta penilaian yang negatif oleh pembeli terhadap pemaju perumahan, dari segi produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh pemaju perumahan. Berikutan daripada masalah yang timbul daripada pembangunan yang pesat terhadap perumahan, Abu Jarad *et al.*, (2010) menjalankan penyelidikan terhadap kecekapan pemaju perumahan dari segi aspek kewangan.

Selain itu, dalam satu penyelidikan mengenai pengukuran prestasi sesebuah organisasi, Kaplan & Norton (1992) menyatakan bahawa persepsi pengguna menunjukkan kemampuan sesebuah organisasi untuk menyediakan produk dan perkhidmatan secara bekualiti. Manakala, penyelidikan yang dijalankan oleh Torbica & Stroh (2000) mendedahkan bahawa pentingnya untuk mengambil kira kepuasan pembeli sebagai asas untuk menentukan kecekapan sesebuah organisasi perumahan.

Di Malaysia, sehingga kini, penyelidikan yang berhubung prestasi pemaju perumahan hanya dilihat daripada aspek fizikal atau perkara yang nyata sahaja, namun kajian yang menumpukan kepada aspek kepuasan pembeli rumah terhadap pemaju perumahan belum didedahkan. Pada dasarnya, pemaju bukan sahaja memikul tanggungjawab menyediakan perumahan, tetapi, pemaju perumahan juga berperanan dalam menyediakan fasiliti dan perkhidmatan yang terbaik kepada pembeli. Pandangan daripada pembeli sangat penting untuk diambil kira, ini kerana pembeli yang menentukan kadar purata rumah terjual atau kadar permintaan rumah yang dipasarkan. Oleh kerana itu adalah sangat penting untuk mengukur prestasi pemaju berdasarkan kepuasan pembeli.

Walaupun isu berkaitan prestasi pemaju perumahan sering dibahaskan, namun begitu, penyelesaian masih belum tercapai, isu ini masih perlu diselesaikan kerana permasalahan ini akan mencemarkan reputasi industri perumahan di Malaysia sekiranya terus dibiarkan berlarutan. Berdasarkan statistik mengenai pemaju perumahan bermasalah, ia menunjukkan bahawa ramai pemaju perumahan di Malaysia yang menimbulkan masalah berkaitan kualiti dan mutu kerja serta perkhidmatan perumahan dan ini mendesak sebuah model pengukuran prestasi pemaju perumahan daripada aspek kepuasan pembeli rumah.

Dari segi perspektif teoritikal, setakat ini model pengukuran prestasi pemaju perumahan hanya tertumpu kepada aspek kewangan sahaja (Abu Jarad *et al.*, 2010). Walaubagaimanapun, berdasarkan analisis terhadap penyelidikan yang dijalankan terhadap model-model pengukuran prestasi yang terdapat dalam kajian ilmiah, sehingga kini masih belum terdapat lagi model pengukuran prestasi yang dikhususkan untuk pemaju perumahan daripada aspek kepuasan pembeli rumah.

Penyelidikan yang dijalankan ini telah menerapkan Model *Home Buyer Satisfaction* (HOMBSAT) yang dijalankan oleh Torbica & Stroh (2000) sebagai kerangka asas kajian. Bagi mencapai matlamat penyelidikan iaitu untuk mengukur prestasi pemaju perumahan berdasarkan Sistem *Star Rating*, parameter-parameter yang terdapat di dalam Model HOMBSAT telah diadaptasi ke dalam kajian kerana ianya dikenal pasti sesuai dengan kehendak penyelidikan ini dan bagi memudahkan penilaian dilakukan terhadap pemaju perumahan yang terlibat.

Di Malaysia, Model Penggredan *Star Rating* telah diperkenalkan oleh Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) kepada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) seluruh Malaysia bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan adalah terbaik (Hussein, 2009). Penggredan ini bertujuan bagi memastikan semua PBT di negara ini melaksanakan perkhidmatan yang baik kerana penggredan dilakukan oleh pegawai dari kementerian ini menentukan samada PBT tersebut mempunyai prestasi baik atau sebaliknya. Penggredan seumpama itu turut dilaksanakan di United Kingdom apabila 'Housing Corporation, Office of Deputy Prime Minister' melaksanakan 'Best Value Housing' iaitu penggredan *Star Rating* terhadap Majlis Bandaraya untuk meningkatkan perkhidmatan perumahan yang ditawarkan kepada pembeli rumah di seluruh England (Office of Deputy Prime Minister, 2005).

1.4 Persoalan Kajian

Dalam kajian ini persoalan kajian telah dibentuk bagi melaksanakan kajian ini dengan lebih terancang. Persoalan kajian ini adalah amat penting untuk menentukan parameter dan kaedah yang bakal digunakan untuk pengumpulan data dan analisis data bagi sesebuah penyelidikan (Strauss & Corbin, 1998). Persoalan kajian bagi kajian ini adalah seperti berikut:

- (i) Apakah tahap kepuasan pembeli rumah terhadap pemaju perumahan di Johor Bahru?
- (ii) Bagaimanakah Model Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan berdasarkan Sistem *Star Rating* dibangunkan dan apakah kaedah yang digunakan?

1.5 Objektif Kajian

Matlamat utama kajian ini adalah untuk menghasilkan model pengukuran prestasi pemaju perumahan berdasarkan Sistem *Star Rating* yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang berbeza seperti pembeli rumah, pemaju perumahan, dan institusi kewangan dalam membuat keputusan. Bagi mencapai matlamat tersebut, maka objektif kajian seperti berikut telah dibentuk.

- (i) Mengenal pasti tahap kepuasan pembeli rumah terhadap pemaju perumahan di Johor Bahru.
- (ii) Membangunkan Model Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan berdasarkan Sistem *Star Rating*.

1.6 Skop Kajian

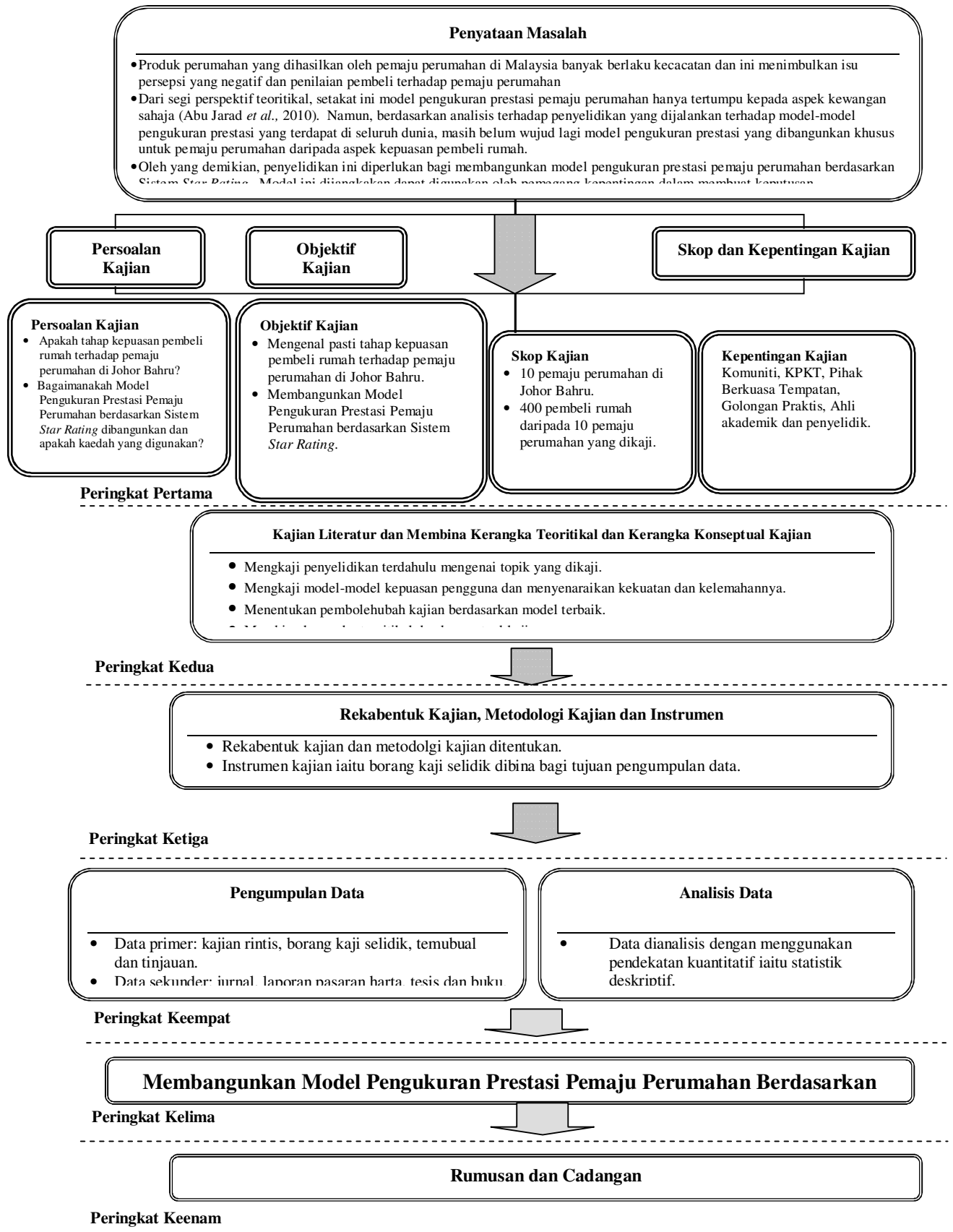
Di Negeri Johor kini terdapat 551 buah syarikat pemaju perumahan swasta yang berdaftar dengan Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT, 2010). Dalam kajian ini penyelidik mengambil sampel 10 pemaju perumahan swasta di Johor Bahru. Pemilihan pemaju swasta sebagai sampel adalah berdasarkan kepada ciri-ciri pemaju yang paling banyak membina dan menjual rumah di Johor Bahru.

Selain itu, rasional pemilihan 10 buah syarikat pemaju tersebut adalah kerana memilih pemaju yang masih bergiat aktif dalam projek pembangunan perumahan. Perumahan di Johor Bahru dipilih sebagai kawasan kajian berikutan daripada pembangunan perumahan yang pesat membangun di bandar tersebut dan juga banyak yang tidak terjual pada satu ketika. Jenis rumah yang dikaji adalah terdiri daripada semua jenis rumah iaitu rumah kos rendah, sederhana rendah dan rumah kos tinggi iaitu rumah jenis sesebuah, rumah berkembar, rumah teres, dan rumah pangsa atau kondo.

Rasional pemilihan semua jenis rumah adalah untuk melihat keputusan yang menyeluruh agar keputusan yang berat sebelah tidak berlaku sekiranya hanya satu jenis rumah sahaja yang dikaji. Kategori pembeli yang dijadikan responden adalah pembeli primer yang membeli rumah secara langsung daripada pemaju iaitu merupakan pembeli transaksi primer dan bukan pembeli transaksi sekunder. Pembeli ini dapat menilai prestasi pemaju kerana mereka merupakan penerima perkhidmatan. Penyelidikan ini memfokuskan kepada kepuasan pembeli terhadap pemaju perumahan melalui penilaian kualiti produk dan sistem penyampaian perkhidmatan pemaju kepada pembeli mereka.

1.7 Metodologi Kajian

Bagi memastikan kajian ini dilakukan secara terancang dan teratur, proses penghasilan kajian dibahagikan kepada beberapa peringkat seperti carta alir yang ditunjukkan dalam Rajah 1.2.



Rajah 1.2: Aliran Metodologi Kajian (Olahan penyelidik, 2009)

1.7.1 Peringkat Pertama: Penyataan Masalah, Persoalan Kajian, Objektif Kajian, Skop Kajian dan Kepentingan Kajian

Peringkat ini merupakan peringkat permulaan kajian di mana isu dan masalah bagi kajian ini dikupas dan objektif dan skop kajian ditentukan bagi mengetahui hala tuju kajian ini. Kepentingan kajian turut dijelaskan dalam bahagian ini.

1.7.2 Peringkat Kedua: Kajian Literatur, Membina Kerangka Teoritikal dan Kerangka Konseptual Kajian

Peringkat ini merupakan peringkat untuk menentukan kerangka teoritikal dan kerangka konseptual kajian. Peringkat ini merupakan peringkat yang sangat penting dalam penyelidikan kerana kajian literatur menjadi penentuan kepada pembentukan kerangka teoritikal dan kerangka konseptual yang digunakan. Kerangka tersebut menjadi asas untuk membentuk metodologi kajian.

1.7.3 Peringkat Ketiga: Rekabentuk Kajian, Metodologi dan Penyediaan Instrumen

Peringkat ketiga merupakan peringkat rekabentuk kajian, metodologi dan penyediaan instrumen. Semasa peringkat ini, rekabentuk kajian ditentukan dan instrumen kajian iaitu borang kaji selidik dibina untuk tujuan pengumpulan data.

1.7.4 Peringkat Keempat : Pengumpulan dan Analisis Data

Kerja-kerja pengumpulan data dijalankan dengan lebih mendalam. Data-data dan maklumat yang diperolehi pada peringkat ini bertujuan untuk digunakan dalam proses analisis. Secara amnya, sumber data boleh dibahagikan kepada dua kategori iaitu:-

(a) Data primer

Data primer diperolehi melalui pengedaran borang kaji selidik kepada pembeli rumah di Johor Bahru. Selain itu, pemerhatian dan pengamatan di kawasan kajian dijalankan bagi mendapatkan data-data seperti jenis rumah di kawasan kajian dan sebagainya. Temubual dengan penduduk setempat turut diadakan bagi memahami masalah yang dihadapi di kawasan kediaman yang dikaji.

(b) Data sekunder

Data sekunder dikumpulkan daripada bahan rujukan bertulis seperti Laporan Pasaran Harta, Laporan Ekonomi Tahunan, buku-buku, jurnal dan sebagainya. Data-data yang dikumpulkan tersebut adalah seperti harga pasaran rumah, teori dan konsep kepuasan pembeli di mana ianya digunakan sebagai panduan dalam penulisan bahagian teoritikal dan juga dalam bahagian analisis kajian ini.

Manakala, semasa peringkat analisis data di mana data-data yang dikumpul dianalisis berdasarkan pernyataan masalah yang telah ditentukan dan kesesuaiannya dengan objektif. Analisis data ini dijalankan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif iaitu analisis statistik deskriptif. Manakala, data-data sekunder pula digunakan bagi menyokong hasil analisis.

1.7.5 Peringkat Kelima: Membangunkan Model Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan berdasarkan Sistem *Star Rating*

Peringkat ini merupakan peringkat yang penting untuk menjawab objektif kajian iaitu membangunkan Model Pengukuran Prestasi Pemaju perumahan berdasarkan Sistem *Star Rating*. Beberapa kaedah telah digunakan bagi mengukur prestasi pemaju perumahan iaitu melalui statistik deskriptif dengan penentuan skor min dan seterusnya melalui penggunaan rumus prestasi relatif.

1.7.6 Peringkat keenam: Rumusan dan Cadangan

Peringkat ini merupakan peringkat yang akhir sekali, dalam peringkat ini, iaitu rumusan dan cadangan. Peringkat ini akan merumuskan semua dapatan kajian dan cadangan bagi kajian lanjutan turut dikemukakan.

1.8 Kepentingan dan Jangkaan Kajian

Penyelidikan mengenai kepuasan pembeli terhadap pemaju perumahan harus diberi penekanan dalam menentukan prestasi pemaju perumahan. Model Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan yang dibangunkan dapat dijadikan asas dan indikator untuk tujuan penentuan kepuasan pembeli terhadap pemaju perumahan mereka.

Hasil kajian ini dapat menyumbang kepada kefahaman yang lebih kepada bidang pengurusan perumahan dan pada masa yang sama ia turut menyumbang kepada pengembangan pengetahuan dalam bidang pengurusan harta tanah dalam konteks perumahan di Malaysia.

Model pengukuran prestasi pemaju perumahan berdasarkan Sistem *Star Rating* dapat digunakan untuk menilai prestasi pemaju perumahan di Malaysia. Melalui model yang dihasilkan, kualiti setiap elemen produk dan perkhidmatan yang

dinilai dapat diukur dan prestasi pemaju perumahan dapat ditentukan melalui penggredan Sistem *Star Rating*.

Secara amnya hasil kajian ini memberi faedah yang dapat dimanfaatkan secara langsung dan tidak langsung kepada pihak-pihak yang terbabit seperti berikut:-

- i. Masyarakat sebagai pembeli dan penerima perkhidmatan
- ii. Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan sebagai pembuat dasar dan penggubal polisi
- iii. Pihak Berkuasa Tempatan sebagai pelaksana dan penggubal polisi
- iv. Golongan praktis yang terlibat dalam pemajuan serta pengurusan perumahan
- v. Ahli akademik dan penyelidik dalam bidang pengurusan harta tanah dan fasiliti serta bidang-bidang yang berkaitan.

Secara khususnya, Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan ini dapat dijadikan sebagai penambahbaikan dalam penyediaan garis panduan dan dasar perumahan negara. Model ini juga dapat dicadangkan kepada penggubal dasar kerana dasar boleh berubah mengikut keperluan. Model ini juga penting kepada pemaju perumahan dalam meningkatkan kualiti produk perumahan dan perkhidmatan yang disampaikan sejajar dengan keperluan dan ekspektasi pembeli. Pemaju perumahan dapat mengetahui aspek dan faktor yang menyumbang kepada ketidakpuasan pembeli dan dapat memperbaikinya untuk projek pembangunan yang akan datang. Hasil pembinaan serta penyediaan perumahan yang berkualiti akan menyumbang kepada pencapaian pembangunan yang mapan dan komuniti yang sejahtera.

1.9 Organisasi Bab

Bab Satu secara khususnya memberi pengenalan kepada kajian yang dijalankan. Ia memuatkan latarbelakang kajian yang memperihalkan industri perumahan di negara ini dan juga pernyataan masalah mengenai isu persepsi dan penilaian negatif pembeli terhadap pemaju perumahan di Malaysia. Isu tersebut menarik minat penyelidik untuk menjalankan kajian ini. Dalam bab ini juga perkara-perkara seperti objektif kajian, persoalan kajian, skop kajian, kepentingan kajian dan metodologi kajian turut dibincangkan.

Bab Dua menghuraikan kajian literatur mengenai perumahan dan penilaian pemaju perumahan. Definisi pemaju perumahan daripada konteks perundangan dan peranannya dalam pemajuan perumahan di Malaysia turut diterangkan. Model-model kepuasan dan pengukuran prestasi pemaju dihuraikan bagi menentukan pembolehubah kajian dan membina kerangka kerja kajian. Kajian literatur juga menjadi penentuan kepada pembentukan kerangka konseptual yang digunakan sebagai asas rekabentuk metodologi kajian ini.

Bab Tiga memaparkan rekabentuk dan metodologi bagi kajian ini. Kerangka konseptual kajian dibincangkan untuk memberi pemahaman yang lebih kepada asas penentuan metodologi kajian ini. Bab ini juga menyentuh mengenai instrumen yang digunakan, sampel kajian dan analisis yang digunakan untuk mencapai matlamat kajian.

Bab Empat meliputi kes kajian. Profil pemaju perumahan di Johor Bahru dipaparkan dan prestasi projek dari segi produk dan perkhidmatan turut dibincangkan. Peta lokasi juga turut dimasukkan bagi menunjukkan lokasi setiap projek perumahan yang dikaji.

Bab Lima membincangkan analisis data serta hasil yang diperolehi daripada borang kaji selidik. Analisis data dijalankan dengan menggunakan analisis deskriptif. Penemuan analisis dibincangkan mengikut aspek yang dikaji iaitu demografi, maklumat perumahan, butiran perumahan dan penilaian terhadap pemaju perumahan melalui kepuasan terhadap produk dan perkhidmatan yang disampaikan. Bab Lima juga membincangkan dengan terperinci hasil analisis bagi membina model penggredan prestasi pemaju perumahan melalui Sistem *Star Rating*.

Bab Enam iaitu bab yang terakhir membincangkan penemuan kajian yang menjadi jawapan kepada objektif dan persoalan kajian. Kesimpulan kepada pencapaian objektif kajian dan persoalan kajian turut dibincangkan dalam bahagian ini. Selain itu, bab ini juga membincangkan batasan penemuan serta metodologi yang digunakan sebagai pendekatan kajian. Akhir sekali, rumusan kajian dirumuskan dalam bab yang terakhir ini dan cadangan bagi kajian lanjutan turut dikemukakan.

BAB 2

KAJIAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Bab 1 telah memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai kajian ini. Ia telah membincangkan pengenalan dan latarbelakang kepada kajian pengukuran prestasi pemaju perumahan melalui kepuasan pembeli rumah di Johor Bahru. Penyataan masalah yang menjurus kepada kajian ini telah dikupas sehingga terbentuknya persoalan dan objektif kajian. Perumahan di Johor Bahru telah dipilih sebagai kawasan kajian berikutan daripada pembangunan perumahan yang pesat dijalankan di bandaraya tersebut.

Selanjutnya, di dalam Bab 2 perbincangan menjurus kepada kajian literatur yang berhubungan dengan peranan pemaju perumahan dan hubungannya dengan kepuasan pembeli. Manakala, kajian mengenai pengukuran prestasi dan Sistem *Star Rating* turut dibincangkan. Beberapa model telah dikenal pasti di dalam bab ini dan telah digunakan sebagai asas untuk membentuk kerangka konseptual dalam menjawab persoalan kajian dan objektif kajian.

2.2 Pemaju Perumahan

Dalam konteks perundangan Malaysia, pemaju perumahan didefinisikan sebagai 'mana-mana orang, kumpulan orang, syarikat, firma atau pertubuhan (diperihalkan dengan apa juga nama), yang menceburkan diri di dalam atau menjalankan atau

mengendalikan atau menyebabkan diusahakan pemajuan perumahan' [Seksyen 3 Akta Pemaju Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) (Pindaan) 2002] (2006).

Pemaju perumahan berlesen pula didefinisikan sebagai 'pemaju perumahan yang dilesenkan di bawah Seksyen 5 akta berkenaan untuk terlibat dalam atau menjalankan atau mengusahakan pemajuan perumahan dan termasuk pemegang kuasa peguam bagi pemaju perumahan yang diwujudkan di bawah Akta Kuasa-kuasa Peguam 1949'. Oleh itu di Malaysia, hanya pemaju berlesen sahaja yang dibenarkan melaksanakan pemajuan perumahan.

2.2.1 Tanggungjawab dan Peranan Pemaju Perumahan

Pemaju merupakan pihak yang bertanggungjawab dan berperanan dalam menyediakan rumah kepada masyarakat. Menurut Yusof (2007) pemaju adalah termasuk tuan tanah untuk tujuan sewaan, spekulator untuk jualan dan organisasi awam untuk kegunaan awam. Abu Jarad *et al.*, (2010) mengkategorikan pemaju kepada dua iaitu pemaju awam dan swasta. Berdasarkan kepada Akta Pemaju Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) Pindaan 2002, terdapat beberapa tanggungjawab pemaju yang perlu dipatuhi. Garis panduan tersebut ialah:

- a) Menghantar Laporan Kemajuan Projek melalui Borang 7f bagi sesi Jun dan Disember setiap tahun sehingga projek tersebut dikeluarkan Sijil Layak Menduduki (CFO). Setelah sijil tersebut diperolehi, satu salinan perlu dihantar kepada Bahagian Penguatkuasaan dan satu salinan lagi perlu dihantar kepada Bahagian Perlesenan. (Seksyen 7f).
- b) Menghantar Laporan Beraudit pada setiap penggal Penutupan Akaun Syarikat kepada Pengawal Perumahan (Seksyen 7a).
- c) Memaklumkan sebarang perubahan maklumat mengenai Lembaga Pengarah Syarikat, penukaran alamat, pindaan pada rekabentuk atau pembatalan ke atas pelaksanaan projek kepada Kementerian serta pihak pembeli.
- d) Melayani aduan dan mengambil tindakan segera terhadap masalah yang diadakan.

- e) Mempamerkan maklumat berkaitan Lesen dan Permit sama ada di pejabat urusan atau di mana-mana lokasi penjualan/ urusaniaga dibuat.
- f) Untuk tujuan pengiklanan, No. Lesen pemaju dan No. Permit perlu dipaparkan dengan huruf besar dan mudah dikesan sama ada di media cetak mahupun di papan tanda dengan menyebut sepuluh butiran wajib pada setiap iklan penjualan.
- g) Menghantar permohonan Borang E yang lengkap kepada Pihak Berkuasa Tempatan dan mempunyai bukti penerimaan oleh pihak berkenaan menunjukkan ia diterima tanpa sebarang masalah bagi tujuan pengeluaran Sijil Layak Menduduki.
- h) Menyedia dan memberikan brosur “Panduan Membeli Rumah” kepada bakal pembeli.
- i) Membuka Akaun Pemaju Perumahan di bank dan tidak menyalahgunakan wang projek tersebut.

Di bawah Akta Pemajuan Perumahan juga, setiap pemaju perumahan yang membina dan menjual lebih daripada empat unit rumah diwajibkan mempunyai lesen pemaju perumahan serta permit iklan dan jualan. Pengeluaran lesen, permit iklan dan jualan hanya terpakai ke atas pemaju perumahan swasta sahaja.

Walaupun, pemaju perumahan tidak perlu mendapatkan lesen, permit iklan dan jualan dengan syarat berikut:

- a) Membina kurang daripada empat unit rumah.
- b) Membina lebih daripada empat unit rumah tetapi tidak membuat apa-apa jualan.
- c) Membina tetapi menjual rumah setelah mendapat Sijil Kelayakan Menduduki (CFO) penuh.

Di samping itu, pemaju juga bertanggungjawab dalam menyediakan fasiliti dan perkhidmatan yang terbaik kepada pembeli. Ini adalah bagi memastikan pembeli mendapat nilai dan faedah atau kepuasan daripada nilai wang yang telah dibelanjakan. Antara tanggungjawab dan peranan pemaju adalah:

- a) Membina infrastruktur seperti jalan, jalan masuk rumah, parit, sistem pembentungan, saluran air atau loji pembentungan bagi pemajuan perumahan tersebut yang dikenakan oleh pihak berkuasa tempatan.
- b) Membekalkan perkhidmatan penyelenggaraan seperti pungutan sampah, pembersihan parit awam dan pemotongan rumput di rizab jalan bermula pada tarikh penyerahan pemilikan kosong sehingga ia diambil alih oleh pihak Berkuasa yang berkenaan.
- c) Menyediakan atau memasang saluran air, elektrik, pembedungan, paip gas (jika ada), serta pengkabelan telefon dalaman (jika ada) dengan kos perbelanjaan sendiri.
- d) Memohon Perakuan Layak Menduduki (CFO) dengan kos sendiri daripada Pihak Berkuasa yang berkenaan.

Beberapa penyelidik telah menjalankan penyelidikan mengenai peranan pemaju perumahan. Fungsi pemaju dalam pemajuan perumahan boleh dibahagikan kepada peranan, sumbangan, kemahiran dan teknik khusus serta produk akhir (Spinney, 1978). Peranan pemaju secara konsep ialah mencari situasi dan peluang yang sesuai untuk pemajuan perumahan. Pemaju juga merupakan pemangkin, iaitu pemaju menggabungkan semua pihak yang terlibat ke dalam proses pemajuan yang menghasilkan rumah yang siap dan dapat dijual. Sumbangan pemaju dalam pemajuan perumahan ialah memaksimumkan potensi tapak, dalam had-had persekitaran, sosial dan politik yang ada.

Kemahiran khusus yang diperlukan bagi memastikan sumbangan di atas dapat dilaksanakan ialah melalui kemahiran memimpin dan mendisiplinkan satu pasukan pelbagai profesion yang saling berkonflik dari segi kepentingan dan pengetahuan tentang semua disiplin yang terlibat. Oleh itu, pemaju berperanan untuk mengubah tanah, mengumpulkan sumber seperti modal dan kepakaran, menterjemahkan kehendak pasaran dengan mengambil kira faktor demografi, keadaan ekonomi dan kehendak undang-undang, membina dan menjual rumah.

Bagi sesetengah penyelidik, pemaju merupakan penggerak, pihak yang memulakan inisiatif pemajuan perumahan dan pihak yang memastikan pemajuan tersebut dibina sehingga siap dan dapat dijual. Maka dibandingkan dengan aktor-

aktor lain, pemaju merupakan aktor utama dalam pemajuan perumahan dan mampu mempengaruhi corak pasaran perumahan.

Bagi Craven (1969), pemaju adalah koordinator utama dan penggerak kepada pemajuan perumahan. Goodchild & Munton (1985) menekankan bahawa pemaju mempunyai peranan utama dalam pemajuan perumahan kerana mereka merupakan pihak yang memulakan inisiatif pemajuan dan memajukannya sehingga siap. Pemaju berkongsi matlamat dengan penghuni, sektor pelaburan dan sektor pemajuan dalam pasaran perumahan.

Namun demikian, peranan pemaju lebih penting jika dibandingkan dengan pihak-pihak lain kerana pemaju merupakan pihak yang menterjemahkan kehendak sektor-sektor pelaburan dan pemajuan kepada bentuk pembinaan perumahan (Antwi & Hennebery, 1995). Keputusan yang diambil dan tindakan yang dilakukan oleh pemaju dalam melaksanakan operasi pemajuan akan mempengaruhi corak pasaran perumahan (Ennis, 1996). Perlakuan pemaju dalam melaksanakan operasi pemajuan mempunyai pengaruh yang besar dalam mencorakkan pasaran perumahan (Antwi & Hennbery, 1995).

Malah Tipple (1993) mendapati secara keseluruhannya, pemaju perumahan berupaya membekalkan rumah dengan lebih cekap secara berterusan bagi tempoh yang lebih panjang. Secara am, kajian yang dilaksanakan di negara membangun dan di negara maju menunjukkan pemaju swasta terlibat dalam memajukan antara 20 hingga 60 peratus daripada keseluruhan peruntukan perumahan (Okpala, 1992). Kebanyakan rumah yang dibina oleh pemaju swasta adalah untuk golongan berpendapatan sederhana dan tinggi (Tipple *et al.*, 1999).

Ringkasnya, peranan pemaju dalam proses pemajuan bukan sahaja dari segi mengubah kegunaan fizikal tanah daripada kegunaan sedia ada ke bentuk binaan perumahan, malah pemaju berperanan mengumpulkan sumber-sumber yang perlu dan mengawasi proses pemajuan sehingga siap dibina dan dijual. Kecenderungan pemaju untuk membina jenis rumah yang tertentu menjadikan pemaju sebagai pihak yang penting yang mampu mempengaruhi corak pemajuan perumahan di sesebuah kawasan.

Selain itu, pemaju juga berperanan dalam menyediakan produk dan perkhidmatan yang berkualiti bagi memberi kepuasan kepada pembeli. Torbica & Stroh (2000) menyatakan dengan menyampaikan kualiti yang tinggi dan tahap

kepuasan pembeli yang tinggi merupakan cara yang paling efektif untuk menentukan kejayaan sesebuah pemaju.

Manakala, dalam konteks perumahan di Malaysia, Menteri Perumahan dan Kerajaan Tempatan, Datuk Wira Chor Chee Hung membuat pernyataan dalam akhbar BERNAMA (2010) bahawa peranan pemaju perumahan dan kerajaan adalah penting dalam mewujudkan sektor perumahan yang sihat dan mapan. Cabaran paling penting yang dihadapi oleh industri perumahan dan pemaju perumahan sendiri adalah memadankan permintaan dan penawaran untuk kediaman mampu milik, meningkatkan kualiti rumah baru dan sedia ada serta memenuhi keperluan bagi persekitaran perumahan yang lestari.

Menurutnya lagi, dalam konteks ini industri perumahan juga perlu menyemak kembali dasar dan strategi sedia ada serta memperkenalkan amalan terbaik bagi meningkatkan kualiti hidup rakyat. Berdasarkan pernyataan tersebut jelas menunjukkan bahawa pemaju perumahan memainkan peranan penting dalam menyediakan produk perumahan dan perkhidmatan yang berkualiti demi kepentingan rakyat. Aspek kualiti produk dan perkhidmatan adalah sangat penting demi memastikan pembeli perumahan berpuashati dengan rumah yang dibeli.

2.3 Pengurusan Fasiliti dan Perumahan

Fasiliti memainkan peranan yang sangat penting dalam pembangunan perumahan. Menurut Hakim *et al.*, (2006), keadaan fasiliti yang baik dapat menyokong aktiviti penghuni rumah. Hakim *et al.*, (2006) telah mengenal pasti lima komponen penting dalam menyediakan fasiliti persekitaran perumahan yang optimum iaitu:

1. Saiz dan bentuk yang dikaitkan dengan fleksibiliti dan penyesuaian.
2. Pengawalan akustik.
3. Pencahayaan yang dijangka akan memberikan persekitaran dan suasana yang optimum.
4. Suhu dan pengudaraan.
5. Warna yang memberikan ketenteraman kepada penghuninya.

Joseph & Michael (2001), menjelaskan bahawa dalam merekabentuk ruang dan fasiliti, penekanan haruslah diberikan kepada keluasan ruang atau saiz ruang, susun atur, pintu dan tingkap, punca elektrik, pencahayaan kesan bunyi, suhu dan pengudaraan serta warna dinding.

Faktor yang mempengaruhi keselesaan persekitaran perumahan adalah seperti berikut:

i) Pencahayaan

Dalam membangunkan persekitaran perumahan yang optimum, pencahayaan dapat disediakan baik secara semulajadi mahupun buatan. Cahaya dapat mempengaruhi kesihatan dan produktiviti penghuni. Menurut Lewy *et al.*, (1982), pencahayaan yang cukup mampu meningkatkan produktiviti, kualiti, semangat pengguna, dan penjimatan tenaga.

Hakim *et al.*,(2006) turut menjelaskan bahawa sistem pencahayaan merupakan satu faktor yang penting dalam penyediaan fasiliti perumahan. Sistem pencahayaan memberi kesan terhadap kesihatan dan perasaan penghuni rumah. Pencahayaan yang tidak sesuai boleh menyebabkan ketegangan mata dan mengganggu aktiviti dalam rumah.

ii) Pengudaraan

Menurut Sulaiman (1988), pengudaraan adalah proses untuk mengekalkan setiap keselesaan suhu, kelembapan dan oksigen di dalam sesuatu ruang dengan memasukkan udara bersih ke dalam ruang bagi menggantikan udara yang kotor ataupun yang telah digunakan. Sebagai penghuni rumah, kita perlu memahami peranan atau fungsi pengudaraan terlebih dahulu sebelum kita menghargai betapa pentingnya peruntukan bukaan kepada rumah. Berikut adalah peranan asas pengudaraan menurut Ismail (2011).

- a. Untuk memenuhi kehendak kesihatan iaitu mengekalkan kualiti udara di dalam bangunan atau rumah di atas paras minimum, iaitu menukarkan udara terpakai dengan udara bersih. Keadaan ini mesti dipatuhi dalam sebarang situasi dan rekabentuk.

- b. Untuk menghasilkan keselesaan terma, iaitu untuk menambahkan kehilangan haba dan mengurangkan ketidakselesaan oleh kulit yang lembab dan lekit.
- c. Untuk menyejukkan struktur bangunan apabila berlaku keadaan suhu di dalam ruang bangunan meningkat lebih tinggi daripada suhu di luar bangunan.

Selain elemen-elemen fasiliti yang menyokong perumahan, kerajaan juga telah menetapkan garis panduan dan piawaian perumahan yang perlu dipatuhi dalam penyediaan perumahan bagi mewujudkan perumahan yang berkualiti dan menjamin keselesaan rakyat. Berikut merupakan perkara-perkara yang perlu dipatuhi dalam aspek rekabentuk perumahan.

a. Rekabentuk Perumahan

Rekabentuk perumahan secara umumnya lebih kurang sama di antara satu sama lain berdasarkan kepada jenis perumahan tersebut. Walau bagaimanapun terdapat satu rekabentuk susunatur dan kegunaan ruang perumahan yang umum dibuat bagi setiap perumahan. Setiap jenis dan bentuk perumahan hendaklah mengandungi sekurang-kurangnya tiga (3) bilik tidur, ruang tamu dan ruang makan, bilik mandi dan tandas serta ruang menyimpan barang dan ruang legar. Semua dimensi rekabentuk bangunan hendaklah mengikut spesifikasi MS 1064 – *Guide To Modular Coordination in Building*. Sebarang bahan atau produk yang digunakan dalam pembinaan perumahan harus menepati Standard Malaysia terutama bila ciri-ciri keselamatan dan kualiti adalah ditekankan.

i. Bilangan Bilik Tidur

Bilangan bilik tidur bagi setiap unit kediaman hendaklah tidak kurang daripada tiga (3) bilik.

ii. Keluasan Lantai

Semua ukuran adalah diukur mengikut garisan tengah dinding. Unit-unit kediaman perlu mempunyai keluasan lantai yang mencukupi bagi keperluan asas dan

keselesaian penghuni. Keluasan bersih minimum hendaklah tidak kurang daripada 60 m persegi dan tidak termasuk ruang seperti anjung dan serambi. Manakala beberapa ruang utama lain adalah seperti berikut:

- Bilik tidur 1 hendaklah tidak kurang daripada 11.70 m persegi.
 - Bilik tidur 2 hendaklah tidak kurang daripada 9.90 m persegi.
 - Bilik tidur 3 hendaklah tidak kurang daripada 7.20 m persegi.
- a. Ruang dapur hendaklah disediakan dengan keluasan tidak kurang daripada 5.40 m persegi.
 - b. Bilik mandi dan tandas hendaklah disediakan berasingan:-
 - Luas bilik mandi tidak kurang daripada 1.80 m persegi.
 - Luas bilik tandas tidak kurang daripada 1.80 m persegi.
 - Lebar minimum bilik mandi tidak kurang daripada 1.20 m dan tandas tidak kurang daripada 1.20 m.
 - c. Ruang tamu dan ruang makan disediakan sama ada berasingan atau bersekali.
 - d. Ruang menyimpan barang dan ruang legar yang mencukupi hendaklah disediakan bagi keselesaan penghuni.

iii. Kemasan dan Lekapan

Kemasan lekapan yang minimum adalah seperti dalam Jadual 2.1.

Jadual 2.1: Kemasan Lekapan yang Minimum

Ruang/ Bahagian	Kemasan/ Lekapan
Tingkap	Logam jenis bergelonsor/ kesmen Ram kaca boleh laras Ram kaca tetap
Pintu	Pintu papan lapis
Ruang tamu	Pintu papan lapis

RUJUKAN

- Aaker, D. (1991). *Managing Brand Equity Capitalizing on the Value of a Brand Name*. The Free Press, New York.
- Abu Bakar, A. B. (2009, Mei 22). Perumahan Bermasalah Menyusahkan Rakyat. *Berita Harian*. Dicapai pada Julai 30, 2008, dari <http://www.bharian.com.my>
- Abu Jarad, I., Yusof, N. & Mohd Shafiei, M.W. (2010). The organizational performance of housing developers in Peninsular Malaysia. *International Journal of Housing Markets and Analysis*, 3(2),146-162.
- Adam, K., Johanson, M. & Gravesen, I. (1995). *Service Productivity: a vision or search for new outlook*. 9th edition. World Productivity Congress, Istanbul.
- Ahmed, S.M. & Kangari, R.(1995). Analysis of Client-Satisfaction Factors in Construction Industry. *Journal of Management in Engineering, ASCE*. 11(2), 36-44.
- Akta Pemaju Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) Pindaan 2002. (2006). Undang-Undang Malaysia. Cetakan Semula. Akta 118. Pesuruhjaya Penyemak Undang-Undang, Malaysia Di Bawah Kuasa Akta Penyemakan Undang-Undang 1968 Secara Usaha Sama Dengan Malayan Law Journal Sdn Bhd Dan Percetakan Nasional Malaysia Bhd
- Antwi, A. & Hennebery, J. (1995). Developers, non-linearity and asymmetry in the development cycle. *Journal of Property Research*, 12, 217-239.

- Bajet 2011. (2010, Oktober 15). Ucapan Bajet Tahun 2011. YAB Dato' Seri Najib Tun Razak. Dewan Rakyat.
- BERNAMA (2010, Februari 9). 1,345 syarikat pemaju di senaraihitam. *Sinar Harian*. Dicapai pada Julai 30, 2009, dari <http://www.kpkt.gov.my>
- Bhimani, A. (1993). Performances Measures in UK Manufacturing Companies: the state of play. *Management Accounting*, December. 20-22.”
- Charles, S. (1993). Conceptualizing Services Sector Productivity. *Social and Economics Studies*, 42 (4). 95-113.
- Chua, Y. P. (2006). *Kaedah Penyelidikan - Kaedah dan Statistik Penyelidikan- Buku 1*. Kuala Lumpur: McGraw Hill Education.
- Cleland, A.S. & Bruno, A.V. (1996). *The Market Value Process: Bridging customer and shareholder value*. 1st . ed. San Francissco: Jossey-Bass.
- Craven, E. A. (1969). Private residential expansion in Kent 1956-1964: A study of patterns and process in urban growth. *Urban studies*, 6 (1), 1-16.
- Eccles, R. G., & Pyburn, P.J. (1992). Creating a Comprehensive System to Measure Performance. *Management Accounting* 74 (October): 41-44.
- Ennis, R.H. (1996). The implementation of planning obligations. *Planning Practice and Research*, 11 (4): 349-363.
- Fornell, C., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., Bryant, B.E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18.
- Goodchild, R. & Munton, R. (1985). *Development and the Landowner: An Analysis of the British Experience*, George Allen & Unwin, London.

- Gronross, C. (1982). An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing*, 16(7). 31.
- Gronross, C. (1983). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Cambridge Mass Marketing Science Institute.
- Gronross, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington. MA.
- Gummesson, E. (1994). *Relationship marketing: from 4ps to 30Rs*. Stockholm University. Stockholm.
- Hakim, A.M., Sapri, M. & Baba, M. (2006). *Pengurusan Fasiliti*. Malaysia: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Hatry, H. P. (1999). *Performance Measurement: Getting Results*. Washington, DC.: Urban Institute Press.
- Healy, J. (2005). *Statistic – A Tool for Social Research*. 7th Ed, Thomson Wadsworth, USA.
- Herriot, J. & Firestone, B. (2002). *A Collective Case Study*. United Kingdom.
- Hussein, M. (1999, November 13) Sistem *Star Rating* Pihak Berkuasa Tempatan. Dicapai pada April 23, 2010, dari <http://www.sinarharian.com.my>
- Ismail, A.M. (2011). Pengudaraan dan alir udara di dalam bangunan serta permasalahannya. Universiti Sains Malaysia.
- Joseph, D.C. & Micheal, J.C. (2001). *Time saver standards for building types*. New York: McGraw-Hill.
- Kaplan, R. S. & Norton, D.P. (1992). The Balanced Scorecard-Measures that drives performance. *Harvard Business Review*, (January-February): 71-79.

- Kotler, P. (1984). *Marketing Management Analysis, Planning and Control*. Eaglewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. 10th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- KPKT (2010). Portal Rasmi Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan. www.kpkt.gov.my/
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Lehtinen, J. R. (1986). *Quality Oriented Services Marketing*. University of Tampere. Tampere.
- Lewy, A.J., Kern, H.A., Rosenthal, N.E., & Wehr, T.A. (1982). Bright artificial light treatment of a manic-depressive patient with a seasonal mood cycle. *PubMed.gov*. 139(11), 1496-1498.
- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes". *Archives of Psychology* 140: 1-55.
- Mallon, J. C. & Mulligan, D. E. (1993). Quality Function Deployment – A System for Meeting Customers' Needs. *Journal of Construction Engineering and Management*, 119(3), 516-531.
- Maloney, W.F. (2003). Labour-Management Cooperation and Customer Satisfaction. *Journal of Construction Engineering and Management, ASCE*, 129(2), 165-172.
- McDougall, G. & Hinks, J. (2000). Identifying priority issues in facilities management benchmarking. *Facilities*, 18(10/11/12), 427-434.

- Mclaughlin, C., Pannesi, R., & Kathuria, N. (1991). The Different Operations Strategy Planning Process For Service operation. *International Journal of Operations and Production management*, 11(3), 63-76.
- Office of Deputy Prime Minister (2005). Best Value Housing. United Kingdom.
- Okpala, D.C.I. (1992). Housing productions system and technologies in developing countries: A review of the experiences and possible future trends/prospects. *Habitat International*, 16(3), 41-53.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. & Berry, L., (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Persatuan Pembeli Rumah (2007). Statistik Rungutan Pembeli Rumah. Dicapai pada Jun 6, 2008, dari www.hba.org.my
- Poister, T. H. (2003). *Measuring Performance in Public and Nonprofit Organizations*. John Wiley & Sons. United States of America.
- Salleh, M.B. (2011, Februari 26). Kecacatan dalam Projek Perumahan. *Utusan Malaysia*. Dicapai pada Mac 20, 2011, dari <http://www.utusan.com.my>
- Shaw, A. & Capoor (1999). A guide to Performance Measurement and Non-financial indicators. *The Foundation for Performance Measurement*.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Edisi keempat. Singapore: John Wiley & Sons (ASIA) Pte Ltd.

- Seksyen 3 Akta Pemaju Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) (Pindaan) 2002].
- Simamora, B. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Spinney, R. (1978). The Structure of the Development Process: A Comment on Developers' Role. Laporan seminar RTPI/RCIS. London: The Royal Town Planning Institute.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. (2nd edition). Sage Publications. London.
- Sulaiman, S. (1998). Pengudaraan dan Sistem Hawa Dingin. Malaysia: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Tipple, A.G. (1993). Shelter as workplace: A Review of home-based enterprise in developing countries. *International Labour Review*, 132 (4): 521-539.
- Tipple, A.G., Korboe, D., Garrod, G., dan Willis, K. (1999). Housing supply in Ghana: A Study of Accra, Kumasi dan Berekum. *Progress in Planning*, 51(4), 253-324.
- Tiung, L.T. (1995). *Panduan Asas Penyelidikan Sosioekonomi*. Penerbit Universiti Sains Malaysia.
- Torbica, Z.M. & Stroh, R.C. (2000). An Instrument for Measuring Home-Buyer Satisfaction. *Quality Management Journal*, 7(4). 32-44.
- Unit Perancang Ekonomi (2010). Dokumen Rancangan Malaysia ke-10. Unit Perancang Ekonomi. Jabatan Perdana Menteri. Putrajaya.

- Vuorinen, I., Jarvinen, R. & Lehtinen, U. (1998). Content and Measurement of Productivity in The service Sector: a conceptual analysis with a illustrative case from the insurance business. *International Journal of Service Industry management*, 9(4), 377-396.
- Warta Kerajaan Malaysia. (1985). Undang-Undang Kecil Bangunan Seragam 1984.
- Wilson, I. (1988). Competitive Strategies for service Business. *Long Range Planning*, 6, 10-12.
- Yin, R. B. (2003). *Case Study Research, Design and Methods.* California. Sage Publications.
- Yusof, N. (2007). *Pemaju Swasta dan Perumahan Kos Rendah.* Penerbit Universiti Sains Malaysia.
- Zainol Ariffin, A.F. (2011, Februari 10). Penyediaan Rumah yang mencukupi, berkualiti dan mampu dimiliki. *Utusan Malaysia*. Dicapai pada Mac 20, 2011, dari <http://www.utusan.com.my>
- Zeithml, V.A. & Bitner, M.J. (1996). *Service Marketing.* Singapore.
- Zultner, R.E. & Mazur, G.H. (2006). The Kano Model: Recent Developments. *The eighteen symposium on quality function deployment.* Austin, Texas. pp.109-116.