

## **Pengukuran Kepuasan Pelancong terhadap Kualiti Perkhidmatan di Destinasi Pelancongan Pulau Kapas: Pendekatan Faktor Analisis**

NORLIDA, H.M.S., REDZUAN, O., KALSOM, Z. & TAMAT, S.

### **ABSTRAK**

*Artikel ini didasarkan kepada kajian yang bertujuan untuk mengukur kepuasan pelancong terhadap kualiti perkhidmatan termasuk alam sekitar yang ditawarkan oleh Taman Laut Pulau Kapas (TLPK). Sejumlah 46 pembolehubah perkhidmatan dan alam sekitar yang berkaitan telah dinilai dengan menggunakan kaedah analisis faktor dengan model **Service Quality** (SERQUAL). Hasil daripada analisis faktor yang dilakukan terhadap pembolehubah tersebut menghasilkan lima bentuk perkhidmatan yang akan dinilai dari segi kepuasan pelancong iaitu: i) imej destinasi, ii) perkhidmatan sokongan dan keselamatan, iii) kebersihan dan keseluruhan lawatan, iv) kepelbagaian produk pelancongan dan v) infrastruktur. Dapatan ini disokong oleh nilai **Cronbach alfa** yang tinggi iaitu bernilai lebih daripada 0.80. Dari segi kepuasan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan didapati kepuasan sebenar pelancong adalah lebih rendah dengan nilai min antara 3.93-4.44 berbanding kepuasan yang mencatat min antara 4.43-4.87. Namun, nilai ini adalah melebihi min toleransi yang boleh diterima oleh pelancong.*

*Kata kunci: kepuasan pelancong, kualiti alam sekitar, Taman Laut Pulau Kapas, analisis SERQUAL*

### **ABSTRACT**

*This article is derived from a research aimed at measuring tourist satisfaction on quality of services including environment offered by Taman Laut Pulau Kapas (TLPK). A total of 46 variables on services and related environment were evaluated using factor analysis with Service Quality model (SERQUAL). The product of factor analyses on the variables resulted in five types of services which were evaluated through tourist satisfaction, namely: i) image of the destination, ii) support services and safety, iii) cleanliness and overall tour, iv) diversity of tourism product, and v) infrastructure. The result is supported by high Cronbach alpha value at more than 0.80. Regarding the satisfaction on services offered it is found that the actual tourist satisfaction is lower with a mean value of between 3.93-4.44 compared to mean satisfaction of 4.43-4.87. However, the value is more than the mean tolerance value that can be accepted by the tourists.*

*Key words: tourist satisfaction, environmental quality, Taman Laut Pulau Kapas, SERQUAL analysis*

### **PENGENALAN**

Di Malaysia, sektor perkhidmatan merupakan penyumbang ketiga terbesar kepada Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) selepas sektor pembuatan dan pembinaan. Sektor ini menyediakan pelbagai peluang pekerjaan dan penyumbang besar kepada guna tenaga negara selain berkeupayaan mengurangkan defisit dalam imbalan pembayaran. Antara sub-sektor perkhidmatan utama penyumbang kepada ekonomi negara adalah sektor pelancongan. Pada 2009 umpamanya sektor pelancongan telah menyumbang sebanyak RM53.4 billion pendapatan pelancongan iaitu peningkatan sekitar 67.1 peratus bagi tempoh 2006-2009 dengan bilangan ketibaan sejumlah 23.6 juta pelancong atau peningkatan sekitar 43.6 peratus bagi tempoh yang

sama. Sektor ini menyumbang sebanyak 1.7 juta pekerja atau hampir 16 peratus jumlah guna tenaga pada tahun 2008 (RMKe-10).

Berdasarkan kepada sumbangan daripada industri pelancongan ini, kerajaan meletakkan beberapa sasaran yang lebih penting terhadap industri ini dalam Rancangan Malaysia Ke-10 (RMKe-10). Antaranya untuk memperbaiki kedudukan Malaysia supaya menjadi antara 10 negara teratas dari segi pendapatan pelancongan global dan meningkatkan sumbangan sektor ini sebanyak 2.1 kali ganda iaitu kepada RM115 bilion dari segi pendapatan pelancongan, selain dapat menyediakan sebanyak 2 juta pekerjaan pada tahun 2010. Bagi mencapai sasaran ini kedatangan pelancong ke negara ini perlu dipertingkatkan dan ianya merupakan agenda penting dalam pembangunan industri pelancongan negara.

Kedatangan pelancong bagi sesuatu destinasi bergantung kepada pelbagai faktor antaranya tujuan pelancongan dilakukan, daya tarikan kawasan yang dilawati, faktor-faktor ekonomi, jarak, promosi dan sebagainya (Kulendran & Witt 2001; Lim & McAleer 2001; Salman 2003; Lim 2004; Dritsakis 2004; Toh et al. 2006; Norlida et al. 2007a, 2008). Kepuasan pelancong didestinasikan pelancongan juga tidak terkecuali menjadi antara faktor yang merangsang ketibaan pelancong. Faktor kepuasan ini sebenarnya sering menjadi pertimbangan penting dalam bidang perniagaan (Hill & Alexander 2000). Ini kerana kepuasan akan mendorong barangan dan perkhidmatan akan berterusan diminta kembali pada masa akan datang. Dengan kata lain akan mewujudkan penggunaan ulangan yang diterjemahkan atau diistilahkan sebagai kesetiaan terhadap barangan dan perkhidmatan yang telah diberikan (Taylor & Baker 1994; Oliver 1999).

Konsep yang sama dapat diaplikasikan dalam sektor pelancongan apabila pelancong berpuas hati dengan lawatan mereka ke sesuatu destinasi pelancongan memungkinkan mereka kembali semula ke kawasan pelancongan tersebut. Dengan kata lain, akan berlaku lawatan ulangan yang dapat menggambarkan kesetiaan mereka terhadap sesuatu destinasi pelancongan. Selain itu, kepuasan di destinasi pelancongan mampu membuatkan pelancong tersebut menceritakan perihal baik destinasi yang mereka lawati kepada rakan serta saudara-mara mereka. Ini bermakna mereka mula mempromosikan kawasan tersebut secara tidak langsung secara tidak formal dalam bentuk *word-of-mouth*. Kesan *word-of-mouth* ini didapati signifikan dalam kajian-kajian permintaan pelancongan (Gerakis 1965; Witt 1980a, b; Witt & Martin 1987; Dritsakis 2004; Salman 2003; Toh et al. 2006; Norlida et al. 2007b, 2008).

Menyedari kepentingan kepuasan pelancong dalam mempengaruhi ketibaan selain merangsang lawatan ulangan, kajian berkaitan dengan kepuasan pelancongan perlu dilakukan. Ini tambah mendesak di destinasi pelancongan semula jadi yang mudah terancam oleh pelbagai aktiviti pelancong. Dengan melakukan kajian kepuasan, *response* pelancong terhadap mutu dan kualiti perkhidmatan di tawarkan dapat diperolehi. Ini akhirnya dapat dijadikan panduan dalam membangun dan melestarikan destinasi tersebut sebagai destinasi tarikan utama pelancong.

### SKOP DAN OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini memilih Taman Laut Pulau Kapas (TLPK) sebagai lokasi kajian. Secara umum kajian bertujuan mengukur tahap kepuasan pelancong terhadap kualiti perkhidmatan termasuk alam sekitar yang ditawarkan oleh TLPK. Secara spesifiknya tujuan kajian adalah untuk mengklasifikasikan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelancong, mengangkar/mengukur nilai min bagi kepuasan pelancong sebenar dengan kepuasan diingini pelancong, mengenalpasti zon toleransi pelancong serta menentukan kepelbagaian keperluan pelancong yang perlu diperbaiki berdasarkan tahap kepuasan yang dinikmati pelancong.

### METODOLOGI DAN KAJIAN LEPAS

Bahagian ini membincangkan kaedah pengumpulan data, kajian lepas dan model yang digunakan untuk tujuan penganggaran tahap kepuasan pelancong di TLPK.

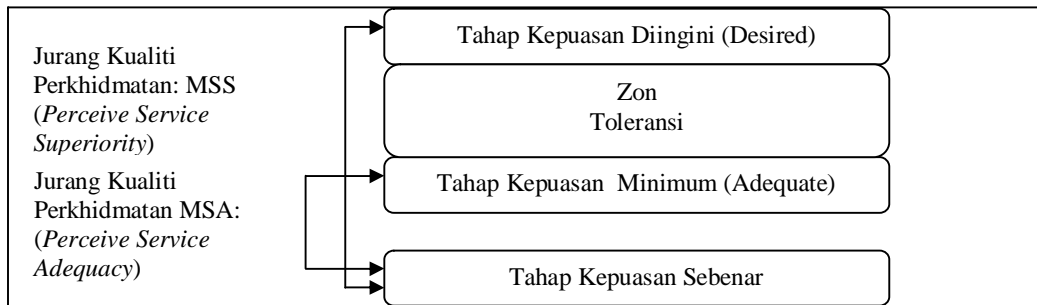
Dari segi data dan maklumat kajian ianya diperoleh daripada temuduga bersemuka (*face to face interview*) dengan pelancong yang datang melawat ke TLPK. Bagaimanapun, kajian hanya tertumpu kepada pelancong domestik sahaja. Soal selidik bagi kajian ini terbahagi kepada dua bahagian dengan bahagian pertama merupakan pengumpulan maklumat demografi pelancong sementara bahagian kedua pula adalah berkaitan persepsi pelancong terhadap kepuasan perkhidmatan ditawarkan di TLPK.

Walaupun kajian berkaitan kepuasan ini bukan merupakan sesuatu yang baru dalam bidang pemasaran secara umum, namun dalam bidang pelancongan kajian ini masih belum begitu meluas dan banyak kajian perlu dilakukan dan masih relevan untuk dijalankan. Malah, pengukuran dan penilaian harus sering dilakukan untuk mengetahui dari semasa ke semasa status kualiti perkhidmatan yang ditawarkan di destinasi pelancongan yang menjadi tarikan pelancong.

Pengukuran kepuasan ini boleh dilakukan dengan pelbagai kaedah/analisis antaranya kaedah analisis berkelompok (*cluster analysis*) (Tahir & Meltem 2008), *one-Way Analysis of Variance* (ANOVA) (Tak et al. 2007), model *expectancy-disconfirmation* (Perunjodi et al. 2010), *Structure Equation Model* (SEM), (Alegre & Cladera 2009), dan *Quality Function Development* (QDF) (Pawitra & Tan 2003).

Kajian ini memilih penggunaan model SERVQUAL yang dibangunkan oleh Parasuraman et al. (1994). Pemilihan model ini bertepatan dengan objektif kajian kerana ianya boleh mengangkar (ukur) dan membandingkan kepuasan sebenar pelancong (*perceived service*) dengan kepuasan yang diinginkan pelancong (*desired service*). Kebiasaannya akan wujud perbezaan antara apa yang diinginkan dan apa yang sebenar diperoleh. Namun, adalah penting untuk menilai sama ada yang diperoleh walaupun lebih rendah tetapi berada pada nilai yang boleh diterima (toleransi) oleh pelancong<sup>1</sup> (rujuk Rajah 1).

Rajah 1. Jangkaan perkhidmatan pelanggan



Sumber: Zeithaml et al. 1993

Untuk kajian ini sejumlah 46 pembolehubah telah dipilih dan ditemubual dalam usaha mendapat *response* kepuasan daripada pelancong yang berkunjung ke TMPK. Sejumlah 193 pelancong telah di temubual. Setiap pembolehubah akan dinilai oleh pelancong dengan menggunakan skala Likert 1-6 “*Sangat Tidak penting (1)*” hingga “*Sangat penting (6)*”. Pada asasnya 46 pembolehubah ini boleh secara kasar dikelompokkan kepada tujuh (7) kumpulan

<sup>1</sup> Zeithaml et al. (1993), menggolongkan jangkaan ke dalam kategori tahap yang diinginkan (*desired*) dan tahap yang minima (*adequate*). Jangkaan perkhidmatan yang diinginkan (*desired*) bermaksud tahap perkhidmatan yang diharapkan pelancong. Jangkaan perkhidmatan yang minima (*adequate*) digambarkan sebagai tahap minimum prestasi yang boleh diterima pelancong. Kawasan di antara perkhidmatan yang diinginkan (*desired*) dan perkhidmatan yang minimum (*adequate*) tersebut disebut zon toleransi (*Zone of Tolerance*) dan menunjukkan prestasi perkhidmatan yang boleh ditoleransi oleh pelancong.

perkhidmatan iaitu keseluruhan lawatan, kebersihan, imej destinasi, kepelbagaian produk pelancongan, infrastruktur, kemudahan sokongan dan tahap keselamatan.

## HASIL KAJIAN

### *Analisis Demografi*

Dengan menggunakan pakej komputer *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*, maklumat daripada kerja lapangan telah diproses berasaskan kaedah analisis faktor. Dari segi maklumat demografi ditunjukkan oleh Jadual 1. Didapati tiada perbezaan ketara antara jantina pengunjung ke TLPK dengan 56.0 peratus pelancong terdiri pelancong lelaki dan selebihnya (44.0 peratus) adalah wanita. Majoriti responden dalam kumpulan umur antara 21-30 tahun (38.3 peratus) dan kurang daripada 21 tahun (35.8 peratus). Mereka juga merupakan golongan yang belum berkahwin (67.4 peratus). Dari segi pendidikan kebanyakannya adalah berstatus pendidikan tinggi iaitu pemegang diploma dan keatas (75.6 peratus). Hanya 24.4 peratus pelancong bersekolah sehingga ke peringkat sekolah menengah dan ke bawah. Bersesuaian dengan pencapaian akademik, majoriti mereka memperoleh pendapatan dari RM1000 ke atas.

Jadual 1. Demografi pelancong di Taman Laut Pulau Kapas (TLPK)

|                               | TLPK<br>n = 193 |
|-------------------------------|-----------------|
| <b>Jantina (%)</b>            |                 |
| Lelaki                        | 56.0            |
| Perempuan                     | 44.0            |
| <b>Bangsa (%)</b>             |                 |
| Melayu                        | 64.2            |
| Cina                          | 18.7            |
| India                         | 3.6             |
| Warga asing                   | 13.5            |
| <b>Umur (%)</b>               |                 |
| < 21                          | 35.8            |
| 21 – 30                       | 38.3            |
| 31 – 40                       | 17.6            |
| 41 – 50                       | 6.7             |
| 51 – 60                       | 0.5             |
| >60                           |                 |
| <b>Status perkahwinan (%)</b> |                 |
| Belum berkahwin               | 67.4            |
| Berkahwin                     | 30.6            |
| Janda                         | 1.0             |
| Duda                          | 1.0             |
| <b>Tahap pendidikan (%)</b>   |                 |
| Tidak bersekolah              | 2.1             |
| Sekolah rendah                | .5              |
| Sekolah menengah              | 21.8            |
| Diploma/ijazah                | 69.9            |
| Ph.D./Sarjana                 | 5.7             |

|                      |      |
|----------------------|------|
| Pendapatan (%)       |      |
| < 1000               | 22.8 |
| 1001 – 2000          | 10.9 |
| 2001 – 3000          | 19.7 |
| 3001 – 4000          | 11.4 |
| 4001 – 5000          | 3.1  |
| 5001 – 6000          | 3.1  |
| > 6000               | 2.6  |
| <i>Missing value</i> | 26.4 |

Sumber: Soalselidik Instrumen Ekonomi untuk Kawasan Dilindungi, 2009

### Analisis Faktor

Dalam melaksanakan analisis faktor beberapa ujian kesesuaian penggunaan kaedah terlebih dahulu dilakukan. Kesesuaian adalah berdasarkan kebolehfaktoran matriks kolerasi yang dikesan melalui Sukatan Kecukupan Pensampelan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). Dalam hal ini, sukatan kecukupan pensampelan bagi setiap item yang dipaparkan dalam pepenjuru bagi matriks kolerasi anti-imej adalah melebihi 0.5, sukatan kecukupan pensampelan KMO bernilai 0.946 (melebihi nilai 0.6 yang ditetapkan), rujuk Jadual 2. Di samping itu, nilai ujian kesferaan Bartlett yang bernilai 7438.783 adalah cukup besar dan signifikan (Sig. = .000) untuk membolehkan analisis faktor diteruskan.

Jadual 2. KMO dan ujian Bartlett

|  |                    |          |
|--|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. |                    | 0.946    |
| Bartlett's Test of Sphericity                    | Approx. Chi-Square | 7438.783 |
|  | df                 | 1035     |
|  | Sig.               | .000     |

Dengan menggunakan pakej SPSS, analisis faktor terhadap 46 pembolehubah telah dilakukan dan telah dikelompokkan kepada 5 bentuk perkhidmatan yang akan dinilai kualiti/kepuasannya iaitu: i) imej destinasi, ii) perkhidmatan sokongan dan keselamatan, iii) kebersihan dan keseluruhan lawatan, iv) kepelbagaian produk pelancongan dan v) infrastruktur. Pengelompokan kepada 5 bentuk perkhidmatan ini dapat terima berdasarkan nilai varian komulatif yang tinggi (67.665 peratus) dan mempunyai nilai *eigenvalue* lebih daripada 1.0 (Jadual 3).

Jadual 3. Hasil kajian analisis faktor

| Perkara   | Factor Loading | Varians (%) | Cumulative Varians (%) | Eigenvalue |
|---|----------------|-------------|------------------------|------------|
| <i>Faktor 1: Imej destinasi (<math>\alpha=0.957</math>)</i> |                | 48.778      | 48.778                 | 22.348     |
| 1. Suasana pulau yang aman dan damai                        | .835           |             |                        |            |
| 2. Kualiti hidupan marin yang baik                          | .825           |             |                        |            |
| 3. Alam semulajadi pulau                                    | .819           |             |                        |            |
| 4. Pantai yang indah dan bersih                             | .809           |             |                        |            |
| 5. Air yang bersih dan jernih                               | .789           |             |                        |            |
| 6. Pantai yang bersih dan tidak tercemar                    | .780           |             |                        |            |
| 7. Keaslian flora dan fauna di daratan                      | .753           |             |                        |            |

|  |      |       |        |       |
|--|------|-------|--------|-------|
| 8. Kelimpahan dan kepelbagaian ikan  | .690 |       |        |       |
| 9. Alam semulajadi (pantai, taman laut)  | .642 |       |        |       |
| 10. Peluang untuk merehatkan minda   | .633 |       |        |       |
| 11. Kelimpahan dan kepelbagaian karang   | .633 |       |        |       |
| 12. Snorkling  | .552 |       |        |       |
| 13. Tahap kesesakan pengunjung yang rendah   | .548 |       |        |       |
| 14. Kepelbagaian aktiviti  | .462 |       |        |       |
| <i>Faktor 2: Perkhidmatan sokongan dan keselamatan (<math>\alpha=0.955</math>)</i> |      | 7.563 | 56.342 | 3.479 |
| 1. Pengetahuan pekerja untuk menjawab pertanyaan pelancong                         | .779 |       |        |       |
| 2. Kesediaan pekerja membantu pelancong  | .767 |       |        |       |
| 3. Memberi maklumat yang lebih kepada pelancong                                    | .762 |       |        |       |
| 4. Pekerja memahami keperluan spesifik pelancong                                   | .750 |       |        |       |
| 5. Pekerja memberi perkhidmatan yang cepat   | .750 |       |        |       |
| 6. Peruntukan perkhidmatan yang mencukupi  | .736 |       |        |       |
| 7. Pekerja tidak sibuk untuk melayan pertanyaan pelancong                          | .719 |       |        |       |
| 8. Kesediaan kakitangan mendengar dan menyediakan penerangan betul dan tepat       | .650 |       |        |       |
| 9. Mengawal aktiviti-aktiviti rekreasi   | .641 |       |        |       |
| 10. Tahap keselamatan yang baik  | .641 |       |        |       |
| 11. Kekerapan pemantauan   | .586 |       |        |       |
| 12. Bekalan air tawar yang mencukupi   | .562 |       |        |       |
| 13. Kaunter maklumat pulau   | .494 |       |        |       |
| 14. Meningkatkan bilangan penguatkuasa Taman Laut                                  | .442 |       |        |       |
| <i>Faktor 3: Kebersihan dan keseluruhan lawatan (<math>\alpha=0.934</math>)</i>    |      | 5.635 | 61.977 | 2.592 |
| Di kawasan tandas awam   | .730 |       |        |       |
| Di restoran dan gerai makan  | .702 |       |        |       |
| Pengangkutan   | .683 |       |        |       |
| Hiburan  | .674 |       |        |       |
| Penginapan   | .651 |       |        |       |
| Di kawasan destinasi pelancongan   | .641 |       |        |       |
| Makanan dan minuman  | .636 |       |        |       |
| Rekreasi   | .631 |       |        |       |
| Di kawasan awam  | .603 |       |        |       |
| Kad kredit di tempat penginapan  | .581 |       |        |       |
| <i>Faktor 4: Kepelbagaian produk pelancongan (<math>\alpha=0.844</math>)</i>       |      | 3.154 | 65.131 | 1.454 |
| 1. Tempat bersejarah   | .692 |       |        |       |
| 2. Menyelam scuba  | .587 |       |        |       |
| 3. Hiburan   | .566 |       |        |       |
| 4. Sukan atau tarikan rekreasi   | .463 |       |        |       |
| <i>Faktor 5: Infrastruktur (<math>\alpha=0.854</math>)</i>                         |      | 2.534 | 67.665 | 1.166 |
| 1. Tandas awam   | .609 |       |        |       |

|                           |      |
|---------------------------|------|
| 2. Kemudahan tempat solat | .573 |
| 3. Jeti                   | .529 |
| 4. Sistem telekomunikasi  | .500 |

Dari segi imej destinasi, berdasarkan faktor *loading*, tiga pembolehubah utama yang memberi kepuasan kepada pelancong adalah suasana pulau yang aman dan damai, kualiti hidupan marin yang baik dan alam semulajadi pulau.

Pengetahuan pekerja untuk menjawab pertanyaan pelancong, kesediaan pekerja membantu pelancong dan kesediaan memberi maklumat yang lebih kepada pelancong juga merupakan antara aspek utama yang berjaya merangsang kepuasan yang dinilai dari segi perkhidmatan sokongan.

Melihat kepada aspek kebersihan dan keseluruhan lawatan pula, didapati pelancong sangat berpuas hati dengan kawasan tandas awam, restoran dan gerai makan serta pengangkutan yang disediakan.

Pembolehubah tempat bersejarah, menyelam scuba dan hiburan serta pembolehubah tandas awam, kemudahan tempat solat dan jeti pula merupakan komponen penting dalam kepelbagaian produk pelancongan dan infrastruktur yang mempengaruhi kepuasan pelancong.

#### *Analisis Min Kepuasan Pelancong*

Nilai min dan sisihan piawai telah diambilkira untuk menunjukkan nilai perbandingan antara tahap perkhidmatan yang diinginkan, tahap perkhidmatan minima yang boleh di toleransi dan tahap kepuasan sebenar perkhidmatan.

Berdasarkan Jadual 4, nilai min keseluruhan tahap perkhidmatan yang diinginkan adalah lebih tinggi (4.62) berbanding nilai min tahap kepuasan sebenar perkhidmatan (4.14). Ini memberi petunjuk bahawa kepuasan pelancong terhadap perkhidmatan ditawarkan di TLPK adalah lebih rendah daripada yang diinginkan. Bagaimanapun, min keseluruhan kepuasan sebenar (4.14) berada di atas min tahap perkhidmatan minima (3.94). Ini bermakna kepuasan keseluruhan pelancong masih berada di dalam zon toleransi pelancong iaitu mereka masih mencapai kepuasan walaupun tidak sepenuhnya.

Jadual 4. Zon toleransi

| Zon toleransi SERVQUAL             | Tahap perkhidmatan yang diinginkan (min) | Tahap perkhidmatan minima yang boleh di toleransi (min) | Tahap kepuasan sebenar perkhidmatan (min) | Zon Toleransi <sup>a</sup> |
|------------------------------------|--|---|---|----------------------------|
| Imej destinasi                     | 4.87                                     | 4.17  | 4.44                                      | 0.7                        |
| Infrastruktur dan keselamatan      | 4.54                                     | 3.89  | 4.03                                      | 0.65                       |
| kebersihan dan keseluruhan lawatan | 4.43                                     | 3.73  | 3.93                                      | 0.7                        |
| Kepelbagaian produk pelancongan    | 4.56                                     | 3.89  | 4.17                                      | 0.67                       |
| Infrastruktur                      | 4.56                                     | 3.87  | 4.03                                      | 0.69                       |
| Keseluruhan                        | 4.62                                     | 3.94  | 4.14                                      | 0.68                       |

Nota: <sup>a</sup>*Desired service–Adequate service.*

Jadual 4 juga menjelaskan bahawa imej destinasi serta kebersihan dan keseluruhan lawatan menunjukkan nilai zon toleransi yang paling besar (min = 0.70) berbanding nilai zon toleransi yang terdapat pada lain-lain perkhidmatan di TLPK. Ini bermakna pelancong lebih berpuas hati terhadap kedua-dua bentuk perkhidmatan ini berbanding dengan yang lain. Namun perbezaan ini tidak begitu ketara.

## KESIMPULAN

Kualiti perkhidmatan dan alam sekitar adalah antara faktor yang menyumbang kepada ketibaan pelancong ke sesuatu destinasi pelancongan. Menyedari hakikat ini, satu kajian berkaitan persepsi kepuasan pelancong telah dilakukan. Ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelancong terhadap kualiti perkhidmatan termasuk alam sekitar yang ditawarkan oleh TLPK. Sejumlah 46 pembolehubah perkhidmatan dan alam sekitar yang berkaitan telah dinilai dengan menggunakan kaedah analisis faktor dengan model *Service Quality* (SERQUAL).

Berdasarkan nilai KMO, ujian kesferaan Bartlett dan ujian kesigfikanan, analisis faktor dapat diteruskan. Hasil daripada analisis faktor, pembolehubah tersebut telah dikelompokkan kepada lima kelompok perkhidmatan yang dinilai dari segi kepuasan pelancong iaitu: i) imej destinasi, ii) perkhidmatan sokongan dan keselamatan, iii) kebersihan dan keseluruhan lawatan, iv) kepelbagaian produk pelancongan dan v) infrastruktur. Pembentukan kelima-lima bentuk perkhidmatan ini adalah bersesuaian dan memenuhi kriteria statistik yang telah ditetapkan (nilai variance dan eigenvalue), selain memperoleh nilai *Cronbach alfa* yang tinggi (melebihi 0.80).

Secara keseluruhan tahap kepuasan yang diperoleh pelancong terhadap kelima-lima perkhidmatan diatas adalah lebih rendah berbanding tahap kepuasan yang mereka ingini. Bagaimanapun, nilai kepuasan sebenar adalah melebihi kepuasan minimum yang boleh diterima atau dengan kata lain berada didalam zon toleransi pelancong.

Setiap bentuk bentuk perkhidmatan mempunyai nilai zon toleransi yang berbeza. Dapatan kajian mendapati bahawa imej destinasi serta kebersihan dan keseluruhan lawatan menunjukkan nilai zon toleransi yang paling besar (min = 0.70) berbanding nilai zon toleransi yang terdapat pada lain-lain bentuk perkhidmatan di TLPK. Ini bermakna pelancong lebih berpuas hati terhadap kedua-dua bentuk perkhidmatan ini berbanding yang lain. Namun perbezaan ini tidak begitu ketara.

Oleh itu, untuk menjamin ketibaan pelancong yang lestari ke TLPK, inisiatif untuk terus memberikan kualiti perkhidmatan yang tinggi adalah penting. Perhatian yang serius juga harus diberikan terutama oleh pihak pengurusan taman laut dan pelbagai agensi pembangunan di pulau tersebut terutama kepada beberapa perkhidmatan yang berasaskan alam sekitar. Ini termasuk hidupan marin, alam semulajadi pulau, keindahan dan kebersihan pantai, kualiti air, serta flora dan fauna yang terdapat di TLPK. Ini kerana alam sekitar ini sangat mudah terganggu dengan pelbagai aktiviti yang dilakukan oleh pelancong dan pembangunan di pulau tersebut.

## RUJUKAN

- Alegre, J. & Cladera, M. 2009. Analyzing the effect of satisfaction and previous visits on tourist intentions to return. *European Journal of Marketing* 43 (5/6): 670-685.
- Dritsakis, N. 2004. Cointegration analysis of German and British tourism demand for Greece. *Tourism Management* 25: 111-119.
- Gerakis, A.S. 1965. Effect of exchange rate devaluation and reevaluations of receipts from tourism. *International Monetary Fund Staff Papers* 12(3): 365-384.
- Hill, N. & Alexander, J. 2000. *The handbook of customer satisfaction and loyalty measurement*. England: Gower Publishing.
- Kulendran, N. & Witt, S.F. 2001. Cointegration versus least squares regression. *Annals of Tourism Research* 28: 291-311.
- Lim, C. & McAleer, M. 2001. Cointegration analysis of quarterly tourism demand by Malaysia for Australia. *Applied Economics* 33: 1599-1619.



- Lim, C. 2004. The major determinants of Korean outbound travel to Australia. *Mathematics and Computers in Simulation* 64: 477-485.
- Norlida, H.M.S., Ahmad, S., Siong, H.L., Zaleha, M.N., & Sirdar, R. 2007a. An ARDL model of tourism demand for Malaysia by major ASEAN countries. *IUM Journal of Economics and Management* 15(1): 1-26.
- Norlida, H.M.S., Redzuan, O. & Sirdar, R. 2007b. Malaysia's tourism demand from selected countries: The ARDL approach to cointegration. *International Journal of Economic and Management* 3(1): 39-57.
- Norlida, H.M.S., Siong, H.L., Ahmad, S., Zaleha, M.N. & Sirdar, R. 2008. Asian tourism demand for Malaysia: A bound test approach. *An International Journal of Contemporary Management Research* 4(4).
- Oliver, R.L. 1999. Whence customer loyalty. *Journal of Marketing* 63: 33-44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Zberry, L.L. 1988. SERQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64(1): 12-40.
- Perunjodi, N., Prabha, R. & Jeynakshi, L. 2010. Tourist satisfaction with Mauritius as a holiday destination. *Global Journal of Business Research* 4(2): 113-123.
- Salman, A.K. 2003. Estimating tourism demand through cointegration analysis: Swedish data. *Current Issues in Tourism* 323-338.
- Tahir, A. & Meltem, C. 2008. Tourist satisfaction and its interaction with loyalty toward a destination. *Estableciendo Puentes En Una Economia Global/Coord. Por Julio Pindado Garcia, Gregory Payne* 1: 1-6
- Tak, K.H, David, W. & Alvin, H. 2007. Tourist satisfaction, recommendation and revisiting in Singapore. *Tourism Management* 28(4): 965-975.
- Taylor, S.A., & Baker, T.L. 1994. An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumer's purchase intentions. *Journal of Retailing* 70(2): 163-178.
- Pawitra, T.A. & Tan, K.C. 2003. Tourist satisfaction in Singapore perspective from Indonesian tourists. *Managing Service Quality* 13(5): 339-411.
- Toh, R.S., Habibullah, K. & Goh, L. 2006. Japanese demand for tourism in Singapore: A cointegration approach. *Tourism Analysis* 10: 369-375.
- Witt, S.F. 1980a. An abstract mode-abstract (destination) node model of foreign holiday demand. *Applied Economics* 12(2): 163-180.
- Witt, S.F. 1980b. An econometric comparison of U.K and German foreign holiday behavior. *Managerial and Decision Economics* 1(3): 123-131.
- Witt, S.F. & Martin, C.A. 1987. Econometric models for forecasting international tourism demand. *Journal of Travel Research* 25(3): 23-30.

Norlida H.M.S., Ph.D.  
Senior Lecturer  
School of Economics  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM, Bangi, Selangor, MALAYSIA.  
E-mail: norlidahanim@gmail.com

Redzuan O., Ph.D.  
Associate Professor  
School of Economics  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM, Bangi, Selangor, MALAYSIA.  
E-mail: redzuano@gmail.com

*Kalsom Z.*  
*Research Assistant*  
*Faculty of Economics and Management*  
*Universiti Kebangsaan Malaysia*  
*43600 UKM, Bangi, Selangor, MALAYSIA.*  
E-mail: kalsom.ukm@gmail.com

*Tamat S., Ph.D.*  
*Senior Lecturer*  
*School of Economics*  
*Universiti Kebangsaan Malaysia*  
*43600 UKM, Bangi, Selangor, MALAYSIA.*  
E-mail: tamat@ukm.my