

FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN PERUMAHAN YANG MEMBERI KESAN TERHADAP GELAGAT PEMBAYARAN CAJ PERKHIDMATAN BAGI PERUMAHAN BERTINGKAT

Rohaya Ghani¹, Mastura Jaffar² and Mohd Yahaya Mohd Daud³

¹*Universiti Teknologi MARA, Fakulti Senibina, Perancangan dan Ukur, Kampus Seri Iskandar, Perak*
^{2,3}*Universiti Sains Malaysia, Pusat Pengajian Perumahan, Bangunan dan Perancangan, Pulau Pinang, Malaysia*

¹*rohaya425@perak.uitm.edu.my, ²masturaj@usm.my, ³myahaya@usm.my*

ABSTRAK

Perumahan bertingkat merupakan perumahan yang diminati oleh segolongan masyarakat. Ia digemari kerana dilengkapi dengan pelbagai kemudahan contohnya parkir, taman permainan, kawalan keselamatan, kolam renang, pintu keluar masuk yang dikawal oleh pengawal keselamatan. Badan pengurusan merupakan badan yang bertanggungjawab untuk mengurus dan menjaga keseluruhan bangunan dan justeru itu pemilik petak perlu membayar caj perkhidmatan agar dapat menanggung kos pengurusan. Kepuasan perumahan mempengaruhi gelagat pembayaran caj perkhidmatan. Apabila penghuni tidak berpuas hati maka penghuni enggan dan begitu sebaliknya. Justeru itu, objektif kertas kerja ini ialah untuk mengenal pasti faktor-faktor penentu kepuasan perumahan yang memberi kesan terhadap gelagat pembayaran caj perkhidmatan. Hasil tinjauan melalui sorotan literatur mendapati terdapat tujuh faktor yang dimaksudkan iaitu kebersihan, penyenggaraan, staf pengurusan, pejabat pengurusan, perhubungan sosial dan interaksi, keselamatan dan keamanan dan utiliti. Penemuan ini dapat digunakan untuk kajian selanjutnya bagi menentukan faktor-faktor penentu gelagat pembayaran caj perkhidmatan demi kesejahteraan dan kualiti hidup penghuni perumahan bertingkat.

Katakunci : perumahan bertingkat, caj perkhidmatan, penghuni, badan pengurusan

FACTORS DETERMINED THE RESIDENTIAL SATISFACTION THAT EFFECT THE SERVICE CHARGES PAYMENT BEHAVIOR OF HIGH RISE RESIDENTIAL

ABSTRACT

High rise residential are admired by certain group of people. They are preferred as they are equipped with facilities such as parking, playground, securities, swimming pool, entrance and exit guarded with security guards. Management Corporation is responsible in managing and maintain the buildings. The unit owners are responsible to pay service charges to bear the cost of the management. Residential satisfaction influence the service charges payment behavior. When the owner is not satisfied with residential satisfaction, they refused to pay and vice versa. Therefore the objective of this paper is to identify the factors determined the residential satisfaction that effect the service charges payment behavior. Literature review showed that seven factors involved which are cleanliness, maintenance, management staff, management office, social relationship and interaction, security and safety and utilities. This finding is applicable for future research in determine the factors that effect the payment of service charges behaviour towards prosperity and quality of life for high rise residents.

Keywords: high rise residential, management corporation, service charges, unit owner

Pengenalan

Perumahan bertingkat merupakan skim perumahan yang mempunyai pelbagai kemudahan contohnya laluan pintu masuk, kolam renang, tempat pembuangan sampah, halaman persendirian, dan taman permainan tertutup yang membolehkan penghuni petak menggunakan harta bersama secara berkongsi oleh kesemua penghuni (Kuo, Chou, & Sun, 2011; Maciha, 2005; Paris & Kangari, 2005).

Ia dikenali samada sebagai kondominium, pangsapuri, apartment atau flat mengikut negara-negara yang tertentu. Misalnya di Korea, dikenali sebagai pangsapuri (Kim, Yang, Yeo, & Kim, 2004), kondominium bagi Singapura (Siang, 2005), Sri Lanka (Senaratne, Zainudeen, & Weddikkara, 2006) dan Taiwan (Kuo, *et al.*, 2011). Namun di Malaysia, menurut Jamila (1994), perumahan bertingkat dibahagikan kepada tiga jenis, iaitu rumah pangsa atau flat, pangsapuri, dan kondominium mengikut kemudahan yang disediakan.

Kemudahan-kemudahan yang disediakan di rumah pangsa amat terhad seperti parkir terbuka dan lif. Kawalan keselamatan tidak disediakan. Seterusnya, Jamila mengatakan secara umum, rumah pangsa dikelaskan sebagai rumah mampu milik. Pangsapuri mempunyai kemudahan yang lebih baik berbanding dengan rumah pangsa. Ia disediakan kemudahan seperti surau, parkir berbumbung dan terbuka, tempat rekreasi, padang permainan, lif, kawalan keselamatan, dan dikelilingi pagar. Seterusnya, kondominium pula mempunyai kemudahan yang lebih baik daripada pangsapuri. Antara kemudahan-kemudahan yang terdapat di kondominium ialah kolam renang, gimnasium, tempat cucian pakaian, lif, kawalan keselamatan yang ketat dan berpagar (Jabatan Perangkaan Malaysia, 2012). Maciha (2005) menambah pangsapuri dan kondominium memiliki ciri-ciri reka bentuk dan pembinaan yang tertentu termasuk kemudahan mekanikal dan elektrik berpusat, kemudahan seperti kolam renang, kemudahan spa dan kemudahan rekreasi eksklusif.

Kepuasan Perumahan

Pengertian kepuasan perumahan juga dilihat daripada tiga aspek kepuasan iaitu aspek penilaian, perasaan, dan sikap. Husna dan Nurizan (1987), Djebarni dan Al-Abed (2000), Ogu (2002), Afon (2006), Kellekci dan Berkoz (2006), Ghani (2008), dan Lee dan Park (2010) menilai kepuasan perumahan berdasarkan aspek unit dan persekitaran. Selain itu, Puddiffot (1994) menjelaskan penilaian kepuasan perumahan juga mengambil kira aspek sosial, komersial, perkhidmatan yang disediakan, persekitaran fizikal,

termasuk akauntabiliti, keberkesanan, dan kecekapan penggubal dasar dalam hal menyediakan perumahan. Ini bermakna penilaian kepuasan perumahan yang memenuhi keperluan perumahan atau mencapai piawaian perumahan yang dikehendaki, menunjukkan individu berpuas hati sepertimana pendapat Mc Cray dan Day (1977), dan Teck-Hong (2011).

Disamping itu, kepuasan perumahan juga berkaitan dengan perasaan seseorang terhadap persekitaran dan fizikal perumahan, dan ia berbeza mengikut demografi dan sosioekonomi penghuni perumahan itu (Kellekci & Berkoz, 2006). Selain itu, kepuasan perumahan melibatkan sikap penghuni terhadap persekitaran dan kejiranan perumahan (Kellekci & Berkoz, 2006; Liu, 1999; Toscano & Ateca-Amestoy, 2008; Weidemann & Anderson, 1985). Song dan Yang (2006) menambah bahawa perasaan terhadap kepuasan perumahan merupakan bukti sahih sikap seseorang terhadap perumahannya.

Kepentingan Kepuasan Perumahan

Weidemann, Anderson, Butterfield, dan Patricia (1982) mengatakan bahawa kepuasan perumahan merupakan komponen penting dalam pencapaian kualiti hidup. Gabriel dan Bowling (2004) mentakrifkan kualiti hidup dengan maksud perumahan yang mencapai ciri-ciri seperti adanya hubungan sosial yang baik, sentiasa menerima bantuan dan sokongan, memiliki kawasan perumahan yang seronok dan selamat, kemudahan disediakan, dapat melibatkan diri dengan hobi dan aktiviti riadah, dapat mengekalkan aktiviti sosial dan bermasyarakat, mempunyai kesihatan yang baik, kewangan yang kukuh, dan berupaya mengawal kehidupan.

Dengan itu, Savasdira (1988) mendapati beberapa orang sarjana menekankan impak kepuasan perumahan terhadap kualiti hidup, dasar kerajaan, sektor perumahan, dan persekitaran. Penghuni akan mengalami tekanan jika mereka tidak mencapai tahap kepuasan perumahan yang dikehendaki oleh mereka (Pacione, 1990). Afon (2006) juga merumuskan kehidupan penghuni menjadi tegang sekiranya penghuni tidak berpuas hati dengan persekitaran perumahan seperti kemudahan bekalan air, kebersihan, kesihatan, bekalan elektrik, keadaan rumah, kemudahan kawasan lapang yang disediakan, keadaan jalan, keselamatan, laluan ke tempat pembuangan sampah dan kebisingan.

Seiringan itu, sarjana-sarjana seperti Ghani (2008) dan Zadkarim, Emari, Sanatkar, dan Barghlame (2011) yakin bahawa kepuasan perumahan adalah bagi mencapai kualiti hidup. Adriaanse (2007) yakin bahawa perumahan dapat menyumbang kepada memahami kualiti kehidupan dengan lebih berkesan berdasarkan kepuasan

perumahan terhadap kejiranan dalaman, keadaan sosial, dan kediaman. Malahan, Ghani dan Nurwati (2012) merumuskan bahawa kepuasan perumahan merupakan petunjuk penting kepada kualiti hidup.

Daripada aspek dasar kerajaan, Ghani (2008) menegaskan bahawa kepuasan perumahan dapat memberi maklum balas terhadap polisi kerajaan. Ahmad Ezanee, Siti Aida, Nasyairi, dan Normazwin (2012) bersetuju bahawa ia boleh dijadikan sebagai input bagi meninjau kejayaan dasar kerajaan tentang perumahan. Selain itu, Brandstetter (2011) menyokong pendapat sarjana terdahulu bahawa kepuasan perumahan dapat menilai kekurangan persekitaran perumahan, seterusnya membolehkan kerajaan menggubal garis panduan untuk tujuan masa depan.

Di samping itu, kepuasan perumahan boleh dijadikan petunjuk kepada individu bagi mengubah permintaan perumahan mereka, yang akhirnya boleh memberi kesan kepada fizikal perumahan (Ramdane & Abdullah, 2000). Tahap kepuasan perumahan yang tinggi bermakna penghuni berpuas hati dengan reka bentuk, komuniti yang bersatu padu, berseronok serta berpeluang mengambil bahagian dalam aktiviti yang dianjurkan (Adriaanse, 2007; Amerigo & Aragonés, 1997).

Dalam konteks persekitaran, Adriaanse (2007) mengatakan bahawa kepuasan perumahan dapat memberi impak besar terhadap persekitaran keseluruhannya. Contohnya, Russel, Carswell, dan Sweaney (2009) berpendapat bahawa kepuasan perumahan boleh memberi implikasi negatif ke atas kesejahteraan sesebuah keluarga seperti berlakunya perpindahan penghuni, pembangunan kejiranan yang kurang baik, komuniti yang lemah, yang akhirnya memberi impak negatif terhadap pendidikan anak-anak.

Kajian kepuasan perumahan dijalankan sebab penghuni perumahan serius memperjuangkan hak mereka, terutamanya kerana ingin menikmati kualiti kehidupan yang lebih baik (Hui & Zheng, 2010).

Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Perumahan Bertingkat

Ogu (2002) bersetuju dengan Ozo (1990) dan Rent dan Rent (1978) bahawa kepuasan perumahan bertingkat lebih rendah daripada perumahan harta tanah. Ini disebabkan skim perumahan bertingkat sering kali dikaitkan dengan isu-isu seperti kesesakan, perkongsian harta bersama, dan bersendirian tanpa gangguan. Beberapa orang sarjana mendapati faktor penentu kepuasan perumahan bertingkat melibatkan pengurusan dan penyenggaraan. Misalnya, Liu (1999) mendapati bahawa kepuasan perumahan

bertingkat di Hong Kong ditentukan oleh faktor-faktor seperti pengurusan dan penyenggaraan, pencahayaan dan pengudaraan, kebersihan harta bersama, pembuangan sampah, keselamatan dan utiliti seperti kualiti air termasuk persekitaran dan ciri-ciri bangunan. Paris dan Kangari (2005) dalam model jaringan neural mereka, mengatakan bahawa dalam penilaian kepuasan perumahan di Atlanta, Amerika Syarikat isu-isu strategik pengurusan harta merupakan penentu kepuasan perumahan bertingkat yang melibatkan operasi kerja-kerja harian seperti kutipan sewa, penyenggaraan, pembaikan, pembayaran bil dan perancangan untuk penambahbaikan. Russel (2009) juga mendapati staf pengurusan, kawalan keselamatan, kebersihan, penyenggaraan, kebisingan, utiliti, parkir, dan kawasan bersama sebagai penentu kepuasan perumahan.

Dari segi dasarnya, Ahlbrandt dan Brophy (1976) berpendapat pengurusan harta merupakan penentu kepuasan perumahan bertingkat yang terdiri daripada hal seperti undang-undang, pemilihan penyewa, kutipan sewa, kebersihan, keselamatan dan perhubungan sesama penghuni. Singh (1996) juga menjelaskan elemen-elemen penting dalam pengurusan harta bertingkat sebagai termasuk kutipan bayaran caj perkhidmatan, kebersihan, penyenggaraan termasuk pembaikan, pengawasan staf yang memberi perkhidmatan, keselamatan dan pengurusan rekod kewangan. Tambahan lagi, Hui dan Zheng (2010) mendapati kepuasan perumahan berkaitan dengan pengurusan harta yang merangkumi pengurusan staf, keselamatan dan kebersihan, manakala kualiti pengurusan merangkumi utiliti seperti air, elektrik, pencahayaan, lif dan peralatan pencegahan kebakaran serta penyenggaraan. Selain itu, Lai dan Yik (2011) juga bersetuju faktor-faktor seperti keselamatan, kebersihan, pembaikan, penyenggaraan, landskap dan riadah, pengurusan staf dan aktiviti-aktiviti yang dijalankan sebagai penentu kepada kepuasan perumahan bertingkat.

Selain itu, faktor persekitaran juga digunakan sebagai penentu kepuasan perumahan bertingkat. Misalnya, Tsemberis (2003) berjaya menemui persekitaran mempengaruhi kepuasan perumahan bertingkat. Hal ini dikuatkan lagi dengan penemuan Ghani (2008) yang mengatakan faktor persekitaran seperti kemudahan-kemudahan yang disediakan, termasuk penyediaan jalan, pengangkutan awam yang ada, kemudahan-kemudahan awam yang disediakan seperti sekolah, hospital, perhubungan komuniti dan keselamatan merupakan faktor paling dominan yang menentukan kepuasan perumahan bertingkat. Sementara itu, Kearney (2006) pula mendapati reka bentuk bangunan yang menggambarkan pemandangan dan harta bersama

yang boleh dinikmati bersama merupakan elemen penting bagi penghuni berbanding keluasan unit dan jarak ke harta bersama.

Sementara itu, Raja Noriza *et al.* (2010) juga telah mengenal pasti faktor-faktor penentu perumahan bertingkat termasuk struktur dan ciri-ciri fizikal bangunan, perkhidmatan dan kemudahan awam yang disediakan. Mohit *et al.* (2010) telah menggunakan ciri-ciri unit kediaman, perkhidmatan sokongan kediaman yang ditawarkan, kemudahan awam, persekitaran sosial dan kemudahan kejuruan dalam kajian kepuasan perumahan bertingkat di Kuala Lumpur.

Antara elemen-elemen lain yang dibincangkan bagi menentukan kepuasan perumahan bertingkat ialah kerjasama, keakraban, kualiti bangunan, kualiti pembaikan, kebersihan, keselamatan dan keamanan, pungutan bayaran, staf pengurusan, kejuruan, ciri-ciri fizikal unit kediaman, pengudaraan dan pencahayaan, dan aktiviti sosial (Ahlbrandt & Brophy, 1976; Baum, Arthurson, & Rickson, 2010; Elsinga & Hoekstra, 2005; Emma Marinie, Syahrul Nizam, Azlan Shah, & Raha, 2010; Hegedus & Mark, 1994; Hipp, 2010; Husna & Nurizan, 1987; Kane, 2008; Kearney, 2006; Lai & Yik, 2011; Liu, 1999; Paris & Kangari, 2005; Ukoha & Beamish, 1997; Varady & Carrozza, 2000; Zuhairuse, Ramly, Adi Irfan, & Norngainy, 2006).

Perbincangan di atas menunjukkan pelbagai elemen diberi tumpuan oleh sarjana-sarjana terdahulu ketika menjalankan kajian kepuasan perumahan bertingkat. Elemen-elemen yang dibincangkan melibatkan pengurusan harta dan faktor-faktor lain, bergantung kepada kajian yang dijalankan.

Faktor-faktor penentu kepuasan perumahan yang memberi kesan terhadap gelagat pembayaran caj perkhidmatan perumahan bertingkat

Beberapa orang sarjana berpandangan bahawa kepuasan perumahan mempengaruhi gelagat pembayaran caj perkhidmatan. Contohnya, Tunku Halim (1996) menyatakan bahawa tahap kepuasan perumahan terhadap pengurusan perumahan bertingkat mempengaruhi gelagat pembayaran caj perkhidmatan. Menurut beliau apabila penghuni berpuas hati dengan pengurusan perumahan bertingkat maka mereka akan membayar caj perkhidmatan, manakala jika mereka tidak berpuas hati, mereka akan enggan membayar caj perkhidmatan yang ditetapkan. Di samping itu, Tiun (2009) juga berpandangan bahawa perasaan tidak puas hati penghuni terhadap kelemahan pengurusan harta perumahan bertingkat di Malaysia telah

menyebabkan penghuni enggan membayar caj perkhidmatan.

Menurut Vanoyan (2004) penghuni tidak berpuas hati dengan keadaan perumahan, pengurusan, penyenggaraan, pembaikan, kewangan dan juga badan-badan pengurusan yang tidak menjalankan tanggungjawab mengurus dan menyenggara bangunan dengan baik. Kelemahan pengurusan menyebabkan bangunan kediaman berada dalam keadaan buruk. Senario itu seterusnya menimbulkan perasaan tidak percaya penghuni pengurus harta, apatah lagi apabila aktiviti-aktiviti penyenggaraan tidak dilaksanakan. Akibatnya, penghuni perumahan bertingkat di Armenia enggan membayar levi.

Kelemahan dalam pengurusan perumahan bertingkat menyebabkan penghuni tidak berpuas hati dan enggan membayar caj perkhidmatan. Pemilik petak merasakan perkhidmatan yang diberikan tidak berbaloi dengan caj yang dikenakan. Antara beberapa elemen perasaan tidak puas hati penghuni yang menyebabkan penghuni enggan membayar caj perkhidmatan antaranya ialah mereka tidak berpuas hati dengan pihak pemaju yang tidak dapat mengurus bangunan dengan baik. Penghuni juga tidak berpuas hati dengan badan pengurusan kerana pengurusan tidak telus, tidak aktif, tidak efisien dalam hal mengutip caj selain kepimpinan yang sentiasa berada dalam krisis dan kurang kemahiran dalam pengetahuan dan pengurusan perumahan bertingkat (Yasmin & NorAzlina, 2006).

Norngaini *et al.* (2009) dan Norngaini *et al.* (2011) menunjukkan pemilik petak perumahan bertingkat yang berharga kurang daripada RM250,000 seunit di sekitar Kuala Lumpur dan Selangor tidak berpuas hati dengan caj perkhidmatan yang tinggi berbanding kualiti perkhidmatan yang diberikan. Perbelanjaan yang menggunakan tabung caj perkhidmatan tidak dimaklumkan kepada pemilik petak dan mereka tidak menyediakan kemudahan kaunter untuk tujuan pembayaran pada hujung minggu. Hal-hal sedemikian telah memberi implikasi negatif kepada pembayaran caj perkhidmatan yang telah menyebabkan penghuni tidak membayar dan ada kalanya lewat membayar caj perkhidmatan.

Seiringan dengan itu, Yusof *et al.* (2011) bersetuju bahawa penghuni perumahan bertingkat yang tidak berpuas hati dengan pengurusan oleh sebab caj perkhidmatan yang tinggi dan tidak berbaloi dengan perkhidmatan yang diberikan dan penyenggaraan bangunan, telah menyebabkan penghuni enggan membayar caj perkhidmatan. Contohnya, penghuni pangsapuri PKNS Ampang Jaya tidak jelas tentang aliran agihan wang caj perkhidmatan dan menganggap segala bayaran hanyalah untuk tujuan kemudahan fizikal tanpa memikirkan tentang khidmat dan urusan lain yang

mereka tidak ketahui. Dalam satu kajian lain, Mohammed Wahid, Raquib dan Siwar (2007) berjaya mengenal pasti penghuni yang tidak berpuas hati dengan sistem pembuangan sampah tidak ingin membayar sebarang caj perkhidmatan yang dikenakan atas alasan pihak kerajaan seharusnya bertanggungjawab ke atas pembuangan sampah tanpa mengenakan caj untuk perkhidmatan tersebut. Penghuni hanya akan sanggup membayar jika mereka diberi jaminan bahawa hal ini akan buat penambahbaikan.

Selain itu, di Hungary, Hegedus dan Mark (1994) mendapati pengurusan yang baik oleh badan pengurusan swasta berbanding pihak kerajaan menyebabkan penghuni berpuas hati dan sanggup membayar lebih atas perkhidmatan tambahan yang diberikan oleh badan pengurusan. Kesanggupan penghuni membayar lebih tidak bergantung kepada tahap kepuasan penghuni, tetapi sebaliknya, bergantung kepada kemampuan penghuni. Mereka merumuskan bahawa kepuasan perumahan amat bergantung kepada kadar caj perkhidmatan yang ditetapkan dan penghuni yang membayar caj perkhidmatan tinggi seharusnya menjangkakan perkhidmatan yang lebih baik.

Sorotan karya dengan jelas menunjukkan tahap kepuasan perumahan mempengaruhi gelagat pembayaran caj perkhidmatan. Apabila penghuni tidak berpuas hati dengan aspek-aspek seperti keadaan fizikal, pengurusan perumahan, penyenggaraan, pembaikan, kewangan, caj perkhidmatan, sistem pembuangan sampah atau badan pengurusan, maka ia memberi implikasi negatif terhadap gelagat pembayaran caj perkhidmatan sama ada enggan membayar atau lewat membayar.

Justeru itu faktor penentu kepuasan perumahan bertingkat yang memberi kesan terhadap gelagat pembayaran caj perkhidmatan merangkumi pengurusan harta. Pengurusan harta sebagai faktor utama kepada masalah gelagat pembayaran caj perkhidmatan telah diujahkan oleh Hegedus dan Mark (1994), Tunku Halim (1996), Vanoyan (2004), Yasmin dan NorAzlina (2006), Tiun (2009), Norngaini *et al.* (2009), Norngaini *et al.* (2011), dan Yusof *et al.* (2011).

Dengan itu, skop pengurusan harta menurut Ahlbrandt dan Brophy (1976) merangkumi aspek kebersihan, keselamatan, perhubungan antara penghuni, undang-undang, dan kutipan caj. Pada pandangan Singh (1996), pada dasarnya, pengurusan harta terdiri daripada aspek kebersihan, penyenggaraan, staf pengurusan, keselamatan, kutipan caj perkhidmatan, dan pengurusan rekod. Hsieh (2009) berpendapat skop pengurusan harta melibatkan penyenggaraan, perancangan operasi, aktiviti, kewangan, staf pengurusan dan

penguatkuasaan undang-undang. Paris dan Kangari (2005) menjelaskan pengurusan harta melibatkan operasi kerja harian seperti penyenggaraan dan pembaikan, pembayaran bil, perancangan dan kutipan caj. Russel (2009) dan Hui dan Zheng (2010) merumuskan bahawa pengurusan perumahan bertingkat melibatkan kebersihan, penyenggaraan, keselamatan, staf, dan utiliti.

Di samping itu, Wan Zahari, Maziah dan Graeme (2008) berpendapat bahawa sebagai organisasi yang memberikan perkhidmatan kepada pelanggan, pejabat pengurusan merupakan salah satu faktor penting dan perlu diambil kira ketika menilai kepuasan pelanggan. Justeru itu, faktor-faktor penentu kepuasan perumahan bertingkat yang memberi kesan kepada gelagat pembayaran caj perkhidmatan terdiri daripada:

1. Kebersihan

Kebersihan merupakan aspek penting bagi memastikan keseluruhan bangunan berada dalam keadaan bersih, terutama harta bersama, kerana setiap penghuni inginkan kehidupan yang dapat menikmati kualiti persekitaran yang bersih (Wakefield & Bledgett, 1996). Abdul Hakim, Maimunah dan Maizan (2006) menambah bahawa tujuan utama dilakukan kerja-kerja kebersihan adalah untuk menjaga kesihatan selain kebersihan, bahkan kebersihan sesebuah bangunan akan menggambarkan imej bangunan dan juga penghuninya. Oleh itu, fungsi menjalankan kerja-kerja kebersihan antaranya adalah untuk mengekalkan kebersihan dan kesihatan, nilai bangunan, guna harta tanahnya dan untuk mendapatkan rupa yang dikehendaki.

Sementara itu, dalam kajian kepuasan perumahan, beberapa orang sarjana berjaya menunjukkan faktor kebersihan adalah penentu kepada kepuasan perumahan. Misalnya di Hong Kong, Liu (1999) telah kategorikan kebersihan harta bersama di bawah pengurusan dan penyenggaraan. Beliau mendapati keputusan analisis menunjukkan korelasi positif dengan kepuasan perumahan bagi perumahan awam flat. Seterusnya, perbandingan antara perumahan awam flat dan swasta, Liu (1999) mendapati penghuni perumahan awam flat lebih mengutamakan faktor kebersihan. Paris & Kangari (2005) juga mendapati kebersihan sebagai salah satu pemboleh ubah utama yang memberi kesan terhadap kepuasan perumahan bertingkat mampu milik di Atlanta. Manakala Ghani (2008) yang menjalankan kajian perumahan bertingkat kos rendah di Pulau Pinang juga membuktikan kebersihan khususnya dari aspek pembuangan sampah merupakan faktor penentu kepuasan perumahan bertingkat. Selain itu, Lai & Yik (2011) menemui faktor kebersihan terletak pada

kedudukan kedua dalam tahap kepuasan penghuni di Hong Kong. Faktor kebersihan tersebut merangkumi aspek prestasi pekerja kebersihan, kebersihan harta bersama dan pembuangan sampah.

2. *Penyenggaraan*

Penyenggaraan merupakan elemen penting bagi memastikan perkhidmatan yang berkualiti dalam perumahan bertingkat (Hsieh, 2009). Oleh kerana itu, Chew dan Silva (2003) menyarankan penyenggaraan bangunan perlu diberi perhatian agar prestasi optimum dapat dicapai sepanjang hayat bangunan tersebut, dengan kitaran kos yang minimum. Shabha (2003) menambah penyenggaraan bukan sahaja untuk mengekalkan keadaan bangunan dan kualiti bangunan malah ia dapat mewujudkan perumahan mampan (Zuhairuse, *et al.*, 2006). Menurut Maciha (2005), pada hakikatnya penghuni mengambil berat terhadap perumahan mereka kerana penyenggaraan yang kurang baik boleh menyebabkan ketegangan pihak penghuni.

Di samping itu, Ahmad Ezanee *et al.* (2012) bersetuju dengan Arditi dan Nawakorawit (1999b) yang mendefinisikan penyenggaraan sebagai aktiviti yang dilakukan untuk mengekalkan keadaan bangunan agar bangunan dapat digunakan mengikut tujuannya yang sebenar. Antara beberapa aktiviti penting dalam penyenggaraan ialah pembersihan, lawat periksa, kerja-kerja pembaikan dan penggantian komponen (Arditi & Nawakorawit, 1999a).

Beberapa sarjana telah berjaya menemui keutamaan faktor penyenggaraan dalam kajian perumahan bertingkat. Contohnya Weidemann *et al* (1982) dan Lai dan Yik (2011) berjaya memperoleh faktor penyenggaraan di tempat ketiga dalam menentukan kepuasan perumahan. Liu (1999) juga mendapati penyenggaraan bangunan dan harta bersama merupakan keutamaan penghuni. Penyenggaraan yang ditentukan oleh aspek tindakan cepat dan kualiti pembaikan memberi impak yang utama terhadap kepuasan perumahan (Paris & Kangari, 2005). Selain itu, kaji selidik perumahan Amerika telah menunjukkan faktor penyenggaraan diutamakan oleh penghuni yang berumur melebihi 65 tahun (Russell, 2008). Seiring dengan itu Hsieh (2009) berpendapat bahawa faktor penyenggaraan merupakan faktor penting dalam memastikan penghuni berpuas hati dengan pengurusan demi mencapai perkhidmatan yang berkualiti.

3. *Staf Pengurusan*

Abdul Hakim *et al.* (2006) menegaskan staf pengurusan merupakan komponen penting dalam pengurusan kerana mereka bertanggungjawab

memberi serta melaksanakan perkhidmatan dan pengurusan bangunan. Dengan itu, mereka merupakan tulang belakang sesebuah organisasi, terutamanya yang memberikan perkhidmatan. Oleh itu, staf pengurusan perlu melengkapkan diri dengan ilmu pengetahuan dan kemahiran yang sesuai. Dengan sebab itu juga Kuo *et al.* (2011) mendapati keterampilan staf pengurusan lebih utama bagi memastikan kualiti perkhidmatan pengurusan fasiliti kondominium di Taiwan.

Antara aspek penting berkaitan dengan staf pengurusan menurut Hegedus dan Mark (1994) ialah kesabaran. Selain itu, tindakan perkhidmatan yang diberikan (Ukoha & Beamish, 1997; Varady & Carrozza, 2000). Beberapa aspek penting dalam staf pengurusan ialah hubungan antara staf dan penghuni, profesionalisme, berpengetahuan dan memberi kerjasama (Russell, Andrew T. Carswell, & Anne L. Sweaney, 2009). Lai dan Yik (2011) mendapati staf pengurusan terletak pada kedudukan kelima tertinggi dalam kepuasan perumahan.

4. *Pejabat Pengurusan*

Kajian kepuasan perumahan bertingkat yang mengaitkan pejabat pengurusan sebagai salah satu faktor penentu kepuasan perumahan amat terhad. Namun begitu, Reynolds dan Beamish (2003) mendapati orang-orang tua mementingkan konsep pengurusan yang mudah dihubungi (*accessibility*). Hal ini seiring dengan dapatan Wan Zahari *et al* (2008) yang bersetuju dan menerima pejabat pengurusan sebagai elemen penting dalam penentu kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT). Justeru itu, menggunakan pengukuran seperti lokasi pejabat, ruang dan susun atur pejabat, faktor pejabat pengurusan boleh diterima pakai kerana menurut pendapat Hui dan Zheng (2010) kepuasan perumahan melibatkan kualiti perkhidmatan. Malahan Kuo *et al.* (2011) pula berpendapat pengurusan perumahan bertingkat merupakan sektor yang memberikan perkhidmatan, dan mereka mengaitkan kepuasan perumahan bertingkat dengan kualiti perkhidmatan.

5. *Perhubungan Sosial dan Interaksi*

Apabila kepuasan perumahan mereka tinggi maka penghuni akan terlibat dalam aktiviti dan sentiasa menziarahi jiran (Amerigo & Aragonés, 1997). Kepuasan perumahan yang rendah akan menyebabkan perhubungan sosial dan interaksi antara jiran tidak dapat diwujudkan (Parkes, Kearns, & Atkinson, 2002). Menurut Ramdane dan Abdullah (2000) perhubungan sosial dan interaksi dapat diwujudkan apabila ada komuniti yang baik, dan

seterusnya komuniti yang baik digambarkan apabila sekumpulan penghuni tinggal dengan penuh keakraban dan sentiasa memberi sokongan antara satu sama lain (McCrea, Stimson, & Western, 2005).

Perhubungan sosial dan interaksi yang baik dapat memberikan implikasi yang baik. Misalnya, ia dapat mengukuhkan perpaduan sosial dan kepercayaan antara jiran (Joong-Hwan, 2003), ia menggalakkan penghuni untuk terus tinggal bersama-sama di perumahan mereka (Kan, 2007), dan kesihatan yang baik dalam kalangan anak-anak, di samping mendapat faedah daripada kejiranan melalui penglibatan dalam aktiviti-aktiviti sosial (Carpiano, 2007). Teck-Hong (2011) menambah dengan mengatakan anak-anak dan keluarga akan lebih berfikiran terbuka dan penghuni akan berupaya mendapat bantuan kewangan dan sokongan emosi daripada kenalan mereka, dan akhirnya, ia boleh mewujudkan persekitaran perumahan yang baik (Mohit, *et al.*, 2010; Ramdane & Abdullah, 2000).

Dalam konteks perumahan bertingkat, Weidemann *et al* (1982) menemui perhubungan sosial dan interaksi merupakan faktor ketiga penting dalam kepuasan perumahan. Mohit *et al* (2010) dan Nor Rima dan Davies (2011) berpendapat perhubungan sosial dan interaksi amat penting bagi mewujudkan persekitaran perumahan yang baik. Di Hong Kong, penglibatan penghuni dalam sosial dan interaksi kurang baik disebabkan wujud konsep sukarela atau tiada paksaan untuk penghuni terlibat dalam aktiviti (Yau, 2011). Yau (2011) mendapati semangat kemasyarakatan mempunyai kesan yang signifikan terhadap penglibatan dan aktiviti sosial.

6. Keselamatan dan Keamanan

Individu yang tinggal di kawasan perumahan bertingkat mementingkan faktor keselamatan dan keamanan (Paris & Kangari, 2005). Keselamatan melibatkan aspek seperti penghuni mendapat perlindungan daripada jenayah yang mungkin berlaku (Lane & Kinsey, 1980; Ramdane & Abdullah, 2000), mengelak daripada berlakunya perkara yang tidak diingini (Abdul Hakim, *et al.*, 2006), menjaga keselamatan penghuni daripada kebakaran dan kemalangan (Kangjuan, Wang, & Wei, 2010; Kellekci & Berkoz, 2006; Lane & Kinsey, 1980; Savasdira, 1988). Atkin dan Brooks (2009) mengatakan bahawa keselamatan perlu dititikberatkan agar bangunan dan kemudahan yang disediakan dapat dinikmati. Begitulah, perlindungan diri dan harta merupakan perhatian utama oleh mana-mana individu atau organisasi. Ghani (2008) juga mendapati faktor keselamatan diberi tumpuan oleh penghuni perumahan bertingkat kos rendah.

Antara beberapa aspek penting dalam keselamatan dan keamanan perumahan bertingkat ialah aspek kebisingan, keselamatan jenayah, vandalisme, keselamatan parkir dan kawalan oleh pengawal keselamatan (Weidemann, *et al.*, 1982), keselamatan di waktu malam (Paris & Kangari, 2005) dan prestasi pengawal dan rondaan (Lai & Yik, 2011).

7. Utiliti

Utiliti ialah kemudahan sokongan seperti bekalan elektrik, bekalan air, lif, dan sistem pencegah kebakaran (Mohit, *et al.*, 2010). Husna dan Nurizan (1987) dan Hui dan Zheng (2010) menggunakan pengukuran bekalan air bagi menentukan kepuasan perumahan, manakala Ukoha dan Beamish (1997) mengukur tekanan air, selain daripada bekalan elektrik, operasi lif, pencahayaan di kawasan harta bersama (Hui & Zheng, 2010), dan penyediaan alat pencegahan kebakaran (Liu, 1999).

Kesimpulan

Terdapat pelbagai faktor penentu kepuasan perumahan bagi perumahan bertingkat. Penentu-penentu yang mempengaruhi kepuasan perumahan yang digunakan oleh sarjana-sarjana terdahulu berbeza berdasarkan kajian yang dijalankan. Namun begitu faktor penentu utama kepuasan perumahan yang memberi kesan gelagat pembayaran caj perkhidmatan ialah faktor pengurusan harta dan ia merangkumi kebersihan, penyenggaraan, staf pengurusan, perhubungan sosial dan interaksi, keselamatan dan keamanan dan utiliti selain pejabat pengurusan. Ini bermakna dalam menentukan kepuasan perumahan yang akan memberi kesan kepada gelagat pembayaran caj perkhidmatan perumahan bertingkat, tujuh faktor yang dinyatakan di atas penting untuk dipertimbangkan demi kesejahteraan dan keharmonian kehidupan oleh semua penghuni di perumahan bertingkat. Walau bagaimanapun faktor-faktor penentu yang diperolehi di atas boleh ditentukan seterusnya dengan menggunakan analisis statistik regresi berganda.

Kertas kerja ini adalah sebahagian daripada kajian oleh penulis yang dibiayai oleh UNIVERSITI SAINS MALAYSIA, No. USM-RU-PRGS: 1001/PPBGN/844095.

RUJUKAN

Abdul Hakim, M., Maimunah, S., & Maizan, B. (2006). *Pengurusan Fasilitas*. Johor, Malaysia: Universiti Teknologi Malaysia.

- Adriaanse, C. C. M. (2007). Measuring residential satisfaction: A residential environmental satisfaction scale. *Journal of Housing and the Built Environment*, 22, 287-304.
- Afon, A. (2006). The use of residents' satisfaction index in selective rehabilitation of urban core residential areas in developing countries. *International Review for Environmental Strategies*, 6(1), 137-152.
- Ahlbrandt, J., R., & Brophy, P. C. (1976). Management : An important element of the housing environment. *Environment and Behavior*, 8(4), 505-526.
- Ahmad Ezanee, H., Siti Aida, S., Nasyairi, M. N., & Normazwin, I. (2012). *Assessing factors influencing performance of Malaysian low cost public housing in sustainable environment*. Paper presented at the ASEAN Conference on Environment-Behavior Studies on 16-18 July, 2012, Bangkok, Thailand.
- Amerigo, M., & Aragones, J. I. (1997). A theoretical and methodological approach to the study of residential satisfaction. *Journal of Environment Psychology*, 17, 47-57.
- Arditi, D., & Nawakorawit, M. (1999a). Designing buildings for maintenance: Designers' Perspective. *Journal of Architectural Engineering*, 5, 107-116.
- Arditi, D., & Nawakorawit, M. (1999b). Issues in building maintenance: Property manager's perspective. *Journal of Architectural Engineering*, 117-132.
- Atkin, B., & Brooks, A. (2009). *Total Facilities Management*. UK: Wiley-Blackwell.
- Baum, S., Arthurson, K., & Rickson, K. (2010). Happy people in mixed up places: the association between the degree and type of local socioeconomic mix and expressions of neighbourhood satisfaction. *Urban Studies*, 47, 467-485.
- Brandstetter, M. C. G. d. O. (2011). Consumer behavior analysis of real estate market with emphasis in residential mobility. *The Built and Human Environment Review* 1(1), 182-197.
- Carpiano, R. M. (2007). Neighbourhood social capital and adult health: An empirical test of a Bourdieu-based model. *Health and Place*, 13, 639-655.
- Chew, M. Y. L., & Silva, N. D. (2003). Maintainability problems of wet areas in high rise residential buildings. *Building Research & Information*, 31(1), 60-69.
- Djebarni, R., & Al-Abed, A. (2000). Satisfaction level with neighbourhoods in low-income public housing in Yemen. *Property Management*, 18(4), 230-242.
- Elsinga, M., & Hoekstra, J. (2005). Homeownership and housing satisfaction. *Journal of Housing and the Built Environment*, 20(4).
- Emma Marinie, A. Z., Syahrul Nizam, K., Azlan Shah, A., & Raha, S. (2010). Assessment of building maintenance management in Malaysia: Resolving using a solution diagram. *Journal of Retail & Leisure Property*, 9(4), 349-356.
- Gabriel, Z., & Bowling, A. (2004). Quality of life from the perspectives of older people. *Ageing & Society*, 24, 675-691.
- Ghani, S. (2008). Neighbourhood factors in private low-cost housing in Malaysia. *Habitat International*, 32(4), 485-493.
- Ghani, S., & Nurwati, B. (2012). Quality of life of residents in urban neighbourhoods of Pulau Pinang, Malaysia. *Journal of Construction in Developing Countries*, 17(2), 117-123.
- Hegedus, J., & Mark, K. (1994). Tenant satisfaction with public housing management: Budapest in transition. *Housing Studies*, 9(3), 315-329.
- Hipp, J. (2010). What is the 'neighbourhood' in neighbourhood satisfaction? Comparing the effects of structural characteristics measured at the micro neighbourhood and trace levels *Urban Studies*, 47, 2517-2536.
- Hsieh, H. R. (2009). Issues and proposed improvements regarding condominium management in Taiwan. *Habitat International*, 33, 73-80.
- Hui, & Zheng, X. (2010). Measuring customer satisfaction of FM service in housing sector. *Facilities*, 28(5/6), 306-320.
- Husna, S., & Nurizan, Y. (1987). Housing provision and satisfaction of low income households in Kuala Lumpur. *Habitat International*, 11(4), 27-38.

Jabatan Perangkaan Malaysia. (2012). Jenis tempat kediaman. Retrieved from http://www.statistics.gov.my/portal/image/stores/files/otherlinks/jenis_tempat_kediaman.pdf

Jamila, H. (1994). *Strata title in Malaysia*. Malaysia: Pelandok Publications (M) Sdn Bhd.

Joong-Hwan, O. (2003). Social bonds and the migration intentions of elderly urban residents: The mediating effect of residential satisfaction. *Population Research and Policy Review*, 22, 127-146.

Kan, K. (2007). Residential mobility and social capital. *Journal of Urban Economics*, 61, 436-457.

Kane, R. (2008). *Study of tenant satisfaction*: University of Lincoln.

Kangjuan, L., Wang, J., & Wei, L. (2010). Study on the residents satisfaction degree in the urban and rural fringe in China- Based on structural equation model. *Journal of Cambridge Studies*, 5(2-3), 42.

Kearney, A. R. (2006). Residential development patterns and neighbourhood satisfaction : Impacts of density and nearby nature. *Environment and Behavior*, 38(1), 112-139.

Kellekci, O. L., & Berköz, L. (2006). Mass housing: User satisfaction in housing and its environment in Istanbul, Turkey. *European Journal of Housing Policy*, 6(1), 77-99.

Kim, S. S., Yang, I. H., Yeo, M. S., & Kim, K. W. (2004). Development of a housing performance evaluation model for multi family residential buildings in Korea. *Building and Environment*, 40, 1103-1116.

Kuo, Y. C., Chou, J. S., & Sun, K. S. (2011). Elucidating how service quality constructs influence resident satisfaction with condominium management. *Expert Systems with Applications*, 38, 5755-5763.

Lai, J. H. K., & Yik, F. W. H. (2011). An analytical method to evaluate facility management services for residential buildings. *Building and Environment*, 46(1), 165-175.

Lane, S., & Kinsey, J. (1980). Housing tenure status and housing satisfaction. *The Journal of Consumer Affairs*, 14(2), 341-365.

Lee, E., & Park, N. (2010). Housing satisfaction and quality of life among temporary residents in the United States. *Housing and Society*, 37(1), 43-67.

Liu, A. M. M. (1999). Residential satisfaction in housing estate: A Hong Kong perspective. *Automation in construction*, 8(4).

Maciha, J. C. (2005). *Preventive maintenance for multi family housing*. Canada: John Wiley & Sons.

Mc Cray, J. W., & Day, S. S. (1977). Housing values, aspiration and satisfactions as indicators of housing needs. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 5, 244-254.

Mccrea, R., Stimson, R., & Western, J. (2005). Testing a moderated model of satisfaction with urban living using data for Brisbane-South East Queensland, Australia. *Journal of Social Indicators Research*, 72, 121-152.

Mohammed Wahid, M., Raquib, M. A., & Siwar, C. (2007). Willingness of the poor to pay for improved access to solid waste collection and disposal services. *The Journal Of Environment & Development*, 16(1), 84-101.

Mohit, M. A., Ibrahim, M., & Rashid, Y. R. (2010). Assessment of residential satisfaction in newly designed public low-cost housing in Kuala Lumpur, Malaysia. *Habitat International*, 34(1).

Nor Rima, M. A., & Davies, H. (2011). Multi owner low cost housing management in Malaysia: Effects of owner-occupant characteristics and occupancy rates. *International Journal of Housing Markets and Analysis*, 4(3), 268-289.

Norngaini, M. T., Adi Irfan, C. A., Ramly, A., Mohd Nasir, D., & Abdullah, N. A. G. (2011). Service charge issue in Malaysia high rise residential management: An analysis using a fuzzy conjoint model. *International Journal of the Physical Sciences*, 6(3), 441-447.

Norngaini, M. T., Adi Irfan, C. A., Usman, I., Tahir, M., & Zain, M. (2009). Service charge collection of high rise residential in Kuala Lumpur. Malaysia owner's perspective. *European Journal of Social Science*, 10(1).

Norngaini, M. T., Adi Irfan, C. A., Zain, M., Zaharim, A., & Jamil, M. (2009). *Owner's satisfaction towards service charge collection of high rise residential in Kuala Lumpur, Malaysia*. Paper presented at the International Conference on Energy and Environment.

- Ogu, V. I. (2002). Urban residential satisfaction and the planning implications in a developing world context: The example of Benin City, Nigeria. *International Planning Studies*, 7(1), 37-53.
- Ozo, A. (1990). The private rented housing sector and public policies in developing countries: The example of Nigeria. *Third World Planning Review*, 12(3), 261-279.
- Pacione, M. (1990). Urban liveability: A review. *Urban Geography*, 11(1), 1-30.
- Paris, D. E., & Kangari, R. (2005). Multifamily affordable housing: Residential satisfaction. *Journal of Performance Construction Facilities*(May 2005), 138-145.
- Parkes, A., Kearns, A., & Atkinson, R. (2002). What makes people dissatisfied with their neighbourhoods. *Urban Studies*, 39(13), 2413-2438.
- Puddifoot, J. (1994). Community identify and sense of belonging in a Northeastern English town. *The Journal of Social Psychology*, 134, 601-605.
- Raja Noriza, R. A., Rustam, K. Z., & Shanti, N. (2010). *Residential satisfaction in private low cost housing in the urban area: A case study of the Klang Valley, Malaysia* Paper presented at the 22nd International Housing Research Conference on 4 - 7 July, 2010.
- Ramdane, D., & Abdullah, A.-A. (2000). Satisfaction level with neighbourhoods in low income public housing in Yemen. *Property Management*, 18(4), 230.
- Rent, G. S., & Rent, C. S. (1978). Low income housing: Factors related to residential satisfaction. *Environment and Behavior*, 10(4), 459-488.
- Reynolds, S., & Beamish, J. (2003). Residential satisfaction of older adults in age-segregated facilities. *Housing and Society*, 30(1), 33-49.
- Russell, J. (2008). Residential satisfaction of elderly tenants in apartment housing. *Social Indicator Research*, 89, 421-437.
- Russell, J. (2009). Customer satisfaction with apartment housing offered by Real Estate Investment Trusts (REITs). *International Journal of Consumer Studies*, 33(5), 572-580.
- Russell, J., Andrew T. Carswell, & Anne L. Sweaney. (2009). Sources of discontent: Residential satisfaction of tenants from an internet rating site. *Environment and Behavior*, 41(1), 43-59.
- Savasdira, T. (1988). Residents' satisfaction and neighbourhood characteristics in Japanese Urban Communities. *Landscape and Urban Planning*, 15, 201-210.
- Senaratne, S., Zainudeen, N., & Weddikkara, C. (2006). Factors affecting condominium in Sri Lanka. *Built Environment*, 7(01), 23 -28.
- Shabha, G. (2003). A low-cost maintenance approach to high-rise flats. *Facilities*, 21(13/14), 315-322.
- Siang, T. P. (2005). *Similarities & issues strata titled malls & mixed use developments*. Paper presented at the ICSA Asia Pacific China Symposium. Retrieved from http://www.wisely98.com.sg/home/component/option.com_mandoc/task.doc_view/gid,1/Itemid.66/lang.en_english/
- Singh, G. (1996). *Property management in Malaysia: Federal Publication Sdn Bhd*.
- Song, Y., & Yan, Z. (2006). Customer satisfaction theory applied in the housing industry: An empirical study of low priced housing in Beijing. *Tsinghua Science and Technology*, 11(6), 667-674.
- Teck-Hong, T. (2011). Housing satisfaction in medium and high cost housing: The case of Greater Kuala Lumpur, Malaysia. *Habitat International*, 1(9).
- Tiun, L. T. (2009). *Managing high rise residential building in Malaysia: Where are we?* Paper presented at the 2nd Naprec Conference.
- Toscano, E. V., & Ateca-Amestoy, V. (2008). The relevance of social interactions on housing satisfaction. *Social Indicators Research*, 86, 257-274.
- Tsemberis, S. (2003). Housing satisfaction for persons with psychiatric disabilities. *Journal of Community Psychology*, 31(6), 581-590.
- Tunku Halim, A. (1996). *Condominium: Purchase, investment & habitat*: Pelanduk Publication.
- Ukoha, O. M., & Beamish, J. O. (1997). Assessment of residents' satisfaction with public housing in Abuja, Nigeria. *Habitat International*, 21(4), 445-460.

Vanoyan, M. (2004). Housing policy in Armenia: Condominium activity. *Armenia International Policy Research*

Varady, D. P., & Carrozza, M. A. (2000). Toward a better way to measure customer satisfaction level in public housing: A Report from Cincinnati *Housing Studies*, 15(6), 797-825.

Wakefield, K. L., & Bledgett, J. G. (1996). The effect of the servicescape on customers' behavioural intention in leisure. *Journal of Service Marketing*, 10(6), 45-61.

Wan Zahari, W. Y., Maziah, I., & Graeme, N. (2008). FM-SERVQUAL: a new approach of service quality measurement framework in local authorities. *Journal of Corporate Real Estate* 10(2), 130-144.

Weidemann, S., & Anderson, J. R. (1985). *A conceptual framework for residential satisfaction*. In I. Altman & C.M Werner (Peny.) *Home Environment* New York Plenum.

Weidemann, S., Anderson, J. R., Butterfield, D. I., & Patricia, M. (1982). Resident's perceptions of satisfaction and safety: A basis for change in multifamily housing. *Environment and Behavior*, 14, 695-724.

Yasmin, M. A., & NorAzlina, S. (2006). A general overview of the issues concerning the non payment towards management fund of stratified buildings in Kuala Lumpur. *The Surveyor*, 4, 19-23.

Yau, Y. (2011). Homeowners' participation in management of multi storey residential buildings: The Hong Kong's case. *Property Management*, 29(4).

Yusoff, Y. M., Norngaini, M. T., Hamzah, N., Abdullah, N. A. G., & Musa, A. R. (2011). Tinjauan kesan fasiliti kediaman bertingkat terhadap amaun dana pengurusan. *Journal Design and Built*, 4, 32-40.

Zuhairuse, M. D., Ramly, A., Adi Irfan, C. A., & Norngainy, M. T. (2006). Correlational study between facilities management components of multi-ownership housing in Malaysia: A case of Klang Valley. Retrieved from <http://www.fab.utm.my/download/ConferenceSemiar/ICCI2006S1PP08.pdf>