

TAHAP KEPUASAN PELAJAR ANTARABANGSA TERHADAP KEMUDAHAN
DAN PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN DI UNIVERSITI TUN HUSSEIN
ONN MALAYSIA

NURUL'AIN BINTI KASSIM

Laporan projek ini dikemukakan sebagai memenuhi
sebahagian daripada syarat penganugerahan
Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional

Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

JUN, 2012

ABSTRAK

Kemudahan dan perkhidmatan yang berkualiti dalam sesebuah organisasi akan dapat memenuhi keperluan dan memberi kepuasan kepada pelanggan. Kajian ini adalah bertujuan untuk meninjau tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM) bagi sesi 2011/2012. Reka bentuk tinjauan digunakan dalam kajian ini dengan melibatkan seramai 299 responden. Borang soal selidik digunakan sebagai instrumen dalam kajian ini. Data dianalisis dengan menggunakan perisian “*Winstep*” *Rasch Model* dan perisian *Statistical Packages for Social Sciences version 16.0* (SPSS). Hasil dari analisis data yang diperolehi menunjukkan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di UTHM pada sesi 2011/2012 adalah tinggi. Walau bagaimanapun dapatan bagi dua perkhidmatan adalah menunjukkan pada tahap yang sederhana. Dapatan juga menunjukkan terdapat perbezaan tahap kepuasan pelajar antarabangsa mengikut umur dan jenis program bagi kategori kemudahan kecuali kemudahan perpustakaan. Manakala dapatan bagi perkhidmatan pula menunjukkan terdapat perbezaan tahap kepuasan pelajar antarabangsa bagi semua kategori perkhidmatan yang disediakan di UTHM. Cadangan kepada pengkaji seterusnya adalah supaya mengkaji aspek-aspek lain seperti program akademik, penyelidikan, budaya dan komunikasi.

ABSTRACT

Quality services and facilities within an organization will be able to meet the needs of customers and provide customers' satisfaction. This study was conducted to survey the international students' satisfaction towards the level of facilities and services provided at the Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM) for the 2011/2012 session. The survey design used in this study is involving 299 respondents. The data was collected using a questionnaire as an instrument. The data was analyzed using the "Winstep" Rasch Model and Statistical Packages for Social Science Version 16.0 (SPSS). The result of the data analysis showed that the satisfaction levels of the international students for facilities and services provided in UTHM for 2011/2012 session were high. However, the findings of the two services are shown at the moderate level. The findings also show the significant differences in satisfaction of the international students based on age and types of program category except for amenities of library's facilities. While the findings of the services showed the significant differences in the international students' satisfaction for all service categories provided in UTHM. Recommendation to the further research is to study the other aspects such as academic program, research, culture and communication.

KANDUNGAN

	TAJUK	i
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI RAJAH	xi
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI SINGKATAN	xv
	SENARAI LAMPIRAN	xvi
BAB 1	PENDAHULUAN	
1.1	Pengenalan	1
1.2	Latar belakang kajian	2
1.3	Penyataan masalah kajian	4
1.4	Tujuan kajian	4
1.5	Objektif kajian	4
1.6	Persoalan kajian	5
1.7	Hipotesis kajian	5
1.8	Skop kajian	5
1.9	Kepentingan kajian	6
1.10	Justifikasi kajian	6
1.11	Kerangka konsep	6

1.12	Definisi istilah	8
1.12.1	Pelajar	8
1.12.2	Kemudahan dan perkhidmatan	8
1.12.3	Kepuasan pelajar	8
1.13	Struktur kajian	8
1.14	Kesimpulan	9
BAB 2	KAJIAN LITERATUR	
2.1	Pengenalan	10
2.2	Kepuasan pelanggan	10
2.3	Kemudahan dan perkhidmatan di universiti	12
2.3.1	Bilik kuliah / dewan kuliah / makmal / bengkel	12
2.3.2	Perpustakaan	13
2.3.3	Kafeteria	14
2.3.4	Pejabat antarabangsa	16
2.3.5	Sukan	17
2.3.6	Hal ehwal pelajar	18
2.3.7	Universiti	18
2.4	Kajian tentang perbezaan kepuasan mengikut umur	19
2.5	Kajian tentang perbezaan kepuasan pelajar pasca ijazah dengan pelajar ijazah	20
2.6	Kajian lepas	21
2.7	Kesimpulan	23
BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	
3.1	Pengenalan	24
3.2	Reka Bentuk Kajian	24
3.3	Populasi kajian	25
3.4	Sampel kajian	25
3.5	Instrumen kajian	26
3.5.1	Soal selidik	26
3.5.1.1	Kesahan soal selidik	28

3.5.2	Kajian rintis	29
3.5.2.1	Kajian rintis bagi kapasiti item untuk memperoleh keputusan yang konsisten dengan matlamat pengukuran: Ringkasan statistik bagi kebolehpercayaan dan indeks pengasingan (<i>separation index</i>)	30
3.5.2.2	Polariti item (<i>Item polarity</i>)	31
3.5.2.3	Pengukuran item (<i>item measure</i>)	32
3.5.2.4	Ringkasan pemeriksaan kefungisian item	34
3.6	Kerangka operasi	36
3.7	Analisis data	37
3.7.1	Prosedur analisis data	37
3.8	Andaian kajian	40
3.9	Jangkaan dapatan kajian	40
3.10	Kesimpulan	40
BAB 4	ANALISIS DATA	
4.1	Pengenalan	41
4.2	Analisis demografi responden	41
4.3	Dapatan kajian	43
4.4	Analisis tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang telah disediakan di UTHM	43
4.5	Analisis perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan dan perkhidmatan di UTHM mengikut umur	45
4.6	Ringkasan dapatan kajian perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan mengikut umur	50
4.7	Ringkasan dapatan kajian perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap perkhidmatan mengikut umur	51
4.8	Analisis perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa program pasca ijazah dengan pelajar antarabangsa program ijazah terhadap kemudahan dan perkhidmatan di UTHM	52

4.9	Ringkasan dapatan kajian perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa program pasca ijazah dengan pelajar antarabangsa program ijazah terhadap kemudahan di UTHM	56
4.10	Ringkasan dapatan kajian perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa program pasca ijazah dengan pelajar antarabangsa program ijazah terhadap perkhidmatan di UTHM	57
BAB 5	PERBINCANGAN DAN CADANGAN	
5.1	Pengenalan	58
5.2	Perbincangan	58
5.2.1	Menentukan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang telah disediakan di UTHM	59
5.2.2	Menentukan perbezaan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan dan perkhidmatan di UTHM mengikut umur	62
5.2.3	Menentukan perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa program pasca ijazah dengan pelajar antarabangsa program ijazah terhadap kemudahan dan perkhidmatan di UTHM	68
5.3	Rumusan keseluruhan	74
5.4	Cadangan kepada pihak UTHM	74
5.5	Cadangan kajian lanjutan	75
5.6	Kesimpulan	76
	RUJUKAN	77
	LAMPIRAN	85

SENARAI RAJAH

1.1	Kerangka konsep	7
3.1	Kerangka operasi	36
3.2	Analisis kajian	37

SENARAI JADUAL

3.1	Jumlah populasi kajian	25
3.2	Skala likert	27
3.3	Interpretasi skor <i>Alpha Cronbach</i>	30
3.4	Ringkasan bagi 30 responden yang diukur	30
3.5	Ringkasan bagi 30 item yang diukur	31
3.6	Polariti item	32
3.7	Pengukuran item (<i>item measure</i>)	34
3.8	Ringkasan pemeriksaan kefungsian item	35
3.9	Prosedur analisis data	38
3.10	Tahap skor min bagi melihat tahap kepuasan	39
3.11	Kumpulan yang mewakili umur responden	39
4.1	Analisis demografi responden	42
4.2	Skor min tahap kepuasan	44
4.3	Tahap kepuasan pelajar antarabangsa mengikut kemudahan	44
4.4	Tahap kepuasan pelajar antarabangsa mengikut perkhidmatan	45

4.5	Perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan bilik kuliah / dewan kuliah / makmal / bengkel mengikut umur	46
4.6	Perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan perpustakaan mengikut umur	46
4.7	Perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan kafeteria mengikut umur	47
4.8	Perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap perkhidmatan pejabat antarabangsa mengikut umur	47
4.9	Perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap perkhidmatan sukan mengikut umur	48
4.10	Perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap perkhidmatan hal ehwal pelajar mengikut umur	48
4.11	Analisis perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap perkhidmatan universiti mengikut umur	49
4.12	Ringkasan dapatan perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan mengikut umur terhadap kemudahan	50
4.13	Ringkasan dapatan perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan mengikut umur terhadap perkhidmatan	51
4.14	Perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa program pasca ijazah dengan pelajar antarabangsa program ijazah terhadap kemudahan bilik kuliah / dewan kuliah / makmal / bengkel	52

4.15	Perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa program pasca ijazah dengan pelajar antarabangsa program ijazah terhadap kemudahan perpustakaan	53
4.16	Perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa program pasca ijazah dengan pelajar antarabangsa program ijazah terhadap kemudahan kafeteria	53
4.17	Perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa program pasca ijazah dengan pelajar antarabangsa program ijazah terhadap perkhidmatan pejabat antarabangsa	54
4.18	Perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa program pasca ijazah dengan pelajar antarabangsa program ijazah terhadap perkhidmatan sukan	54
4.19	Perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa program pasca ijazah dengan pelajar antarabangsa program ijazah terhadap perkhidmatan hal ehwal pelajar	55
4.20	Perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa program pasca ijazah dengan pelajar antarabangsa program ijazah terhadap perkhidmatan universiti	55
4.21	Ringkasan dapatan perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa program pasca ijazah dengan pelajar antarabangsa program ijazah terhadap kemudahan	56
4.22	Ringkasan dapatan perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa program pasca ijazah dengan pelajar antarabangsa program ijazah terhadap perkhidmatan	57

SENARAI SINGKATAN

IPTA	– Institut Pengajian Tinggi Awam
IPTS	– Institut Pengajian Tinggi Swasta
IPT	– Institut Pengajian Tinggi
KPT	– Kementerian Pengajian Tinggi
UTHM	– Universiti Tun Hussein Onn Malaysia
TDA	– <i>Training Development Agency</i>
BK	– Bilik Kuliah
P	– Perpustakaan
K	– Kafeteria
PA	– Pejabat Antarabangsa
HEP	– Hal Ehwal Pelajar
S	– Sukan
U	– Universiti
SPSS	– <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
PTMEA CORR	– <i>Pointmeasure Correlation Coefficient</i>
MNSQ	– <i>Show Mean-Square or T Standardized Fit</i>

SENARAI LAMPIRAN

A	Perancangan carta gantt	85
B	Surat kebenaran kajian KPM dan fakulti	88
C	Statistik pelajar antarabangsa UTHM	92
D	Borang soal selidik	94
E	Pengesahan soal selidik	99
F	Dapatan kajian rintis	104
G	Dapatan kajian	106

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Pada hari ini, kita dapat lihat bahawa telah ramai pelajar antarabangsa yang melanjutkan pelajaran di Malaysia sama ada di Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA) atau di Institut Pengajian Tinggi Swasta (IPTS). Statistik juga menunjukkan pertambahan pelajar antarabangsa. Di mana pada tahun 2009 jumlah bilangan pelajar antarabangsa di Institusi Pengajian Tinggi (IPT) negara adalah berjumlah sekitar 60,000 orang. Pada tahun 2010 pula, bilangan pelajar antarabangsa telah meningkat kepada kira-kira 80,000 orang manakala pada tahun 2011, jumlah itu dijangka akan mencecah sehingga 90,000 orang. Ini selaras dengan matlamat Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) yang menyasarkan Malaysia sebagai hab pendidikan yang tersohor menjelang tahun 2020, di mana disasarkan seramai 200,000 pelajar antarabangsa akan berada di Malaysia pada waktu berkenaan (Mohamed. B. *et al.*, 2010).

Berdasarkan kenyataan di atas, dapatlah di lihat betapa pentingnya peranan pelajar antarabangsa dalam menjadikan UTHM sebagai universiti bertaraf dunia. Pelajar antarabangsa juga secara tidak langsung adalah duta kepada universiti dan negara yang mereka belajar. Oleh itu, kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan haruslah diutamakan dan tahap kualitinya perlu dikekalkan agar memenuhi keperluan dan kepuasan pelajar antarabangsa. Ini bersesuaian dengan pernyataan Johnson dan Fornell (1991) yang menyatakan bahawa penekanan terhadap kepuasan pengguna amat penting bagi mendapatkan kepercayaan pengguna terhadap produk dan servis yang disediakan.

Kemudahan dan perkhidmatan dalam konteks ini merujuk kemudahan prasarana yang disediakan dan juga perkhidmatan secara langsung atau tidak langsung sama ada melibatkan individu ataupun perkhidmatan yang tidak melibatkan individu. Maka kedua-dua faktor ini menjurus kepada tahap kepuasan pelajar antarabangsa. Sesebuah institusi pengajian juga haruslah mengekalkan tahap kepuasan yang maksima bagi tujuan mengekalkan prestasi yang baik dan sentiasa berkualiti.

Secara teorinya, tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak institusi pengajian dapat dipenuhi apabila keperluan dan kehendak dipenuhi dengan sewajarnya. Kajian yang telah dijalankan juga turut menyokong iaitu tahap kepuasan atau ketidakpuasan seseorang pengguna mempunyai kaitan dengan penilaiannya tentang kualiti sesuatu perkhidmatan (Parasuranam *et al.*, 1988). Oleh itu dalam era globalisasi kini, segala aspek yang sentiasa terdedah dengan penggunaan oleh individu haruslah mengikut peredaran masa dan mengikut kehendak spesifikasi masa kini.

1.2 Latar belakang masalah

Apabila mengambil keputusan untuk belajar di luar negara, pelajar antarabangsa perlu mempertimbangkan banyak perkara terutamanya dari aspek perkhidmatan yang akan diterima. Institut Pengajian Tinggi (IPT) yang cemerlang akan melahirkan produk yang berkualiti dan berdaya saing di peringkat yang lebih tinggi dan global. Pelajar antarabangsa dianggap sebagai pelanggan di IPT di mana mereka memerlukan persekitaran yang sihat untuk mewujudkan suasana pembelajaran yang baik. Kepekaan IPT dalam memberi khidmat kepada pelajar antarabangsa adalah penting untuk menarik perhatian lebih ramai lagi pelajar antarabangsa. Oleh itu, IPT mempunyai tanggungjawab dan tugas yang mencabar dalam menyediakan perkhidmatan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelajar antarabangsa yang dianggap sebagai pelanggan mereka.

Pertambahan jumlah pelajar antarabangsa dan IPT di Malaysia juga menyebabkan persaingan sengit berlaku antara IPT untuk menarik minat pelajar

antarabangsa melanjutkan pelajaran ke IPT mereka. Tambahan pula, dalam era tanpa sempadan dan berkembang dengan teknologi moden menjadikan manusia inginkan lebih kepuasan dalam hidup. Kepuasan hidup yang diidamkan dalam konteks ini adalah dari segi kualiti yang di perolehi. Kepuasan pengguna adalah merupakan satu elemen penting dalam menentukan mutu produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah organisasi. Penekanan terhadap kepuasan pengguna amat penting bagi mendapatkan kepercayaan pengguna terhadap produk dan servis yang disediakan (Johnson dan Fornell, 1991).

Bagi menjamin kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan mendapat tahap kepuasan yang tinggi dan berkualiti maka memerlukan beberapa kaedah pengukuran dalam menentukan tahap tersebut. Fokus utama kemudahan dan perkhidmatan yang dikaji adalah kemudahan dan perkhidmatan yang berkait rapat dengan penggunaannya oleh pelajar antarabangsa di UTHM. Ini kerana untuk memastikan pelajar-pelajar boleh belajar dengan baik serta menyumbang ke arah kecemerlangan mereka.

Kualiti dan produktiviti sesebuah perkhidmatan bukan sahaja dilihat berdasarkan prestasi pembekal perkhidmatan tersebut, malahan juga berdasarkan prestasi yang ditunjukkan oleh pelanggan-pelanggannya (Hill, 1995). Ramli. N. *et. al.* (2009) ada menyatakan bahawa pengurusan kualiti dalam sektor perkhidmatan dilihat memberi penekanan kepada pelanggan yang merupakan pihak berkepentingan dalam sesebuah proses penyampaian perkhidmatan.

Untuk melahirkan pelajar-pelajar yang berkualiti dan cemerlang dalam segala aspek maka kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak universiti haruslah berada pada tahap yang baik dan tinggi. Antara kemudahan yang berkait rapat dengan kehidupan pelajar antarabangsa adalah seperti bilik kuliah/dewan kuliah/makmal/bengkel, perpustakaan dan kafeteria manakala dari segi perkhidmatan pula melibatkan pejabat antarabangsa, aktiviti sukan dan universiti.

1.3 Pernyataan masalah

Pelajar antarabangsa adalah merupakan aset penting bagi sesebuah Institut Pengajian Tinggi (IPT). Oleh itu, setiap IPT di Malaysia perlulah bersaing di antara satu sama lain bagi mendapatkan lebih ramai pelajar antarabangsa yang berkualiti dan kemudahan serta perkhidmatan yang disediakan oleh setiap IPT perlulah memenuhi kepuasan setiap pelajar antarabangsa. Situasi inilah yang menjadi isu utama kajian ini iaitu untuk mengkaji sejauh mana prestasi perkhidmatan dan penyediaan kemudahan yang terdapat di Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM) dalam usaha memastikan kepuasan pelajar antarabangsa dapat dipenuhi dan seterusnya dapat menarik lebih ramai pelajar antarabangsa untuk belajar di UTHM.

Oleh itu, satu kajian dijalankan untuk mengkaji masalah berkaitan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak UTHM.

1.4 Tujuan kajian

Kajian ini adalah bertujuan untuk meninjau tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM) bagi sesi 2011/2012.

1.5 Objektif kajian

Kajian ini dijalankan bagi:

- i. Menentukan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang telah disediakan di UTHM.
- ii. Mengenalpasti sama ada terdapat perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan dan perkhidmatan di UTHM mengikut umur.

- iii. Mengenalpasti sama ada terdapat perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa pasca ijazah dengan pelajar antarabangsa ijazah terhadap kemudahan dan perkhidmatan di UTHM.

1.6 Persoalan kajian

Kajian yang dijalankan ini adalah untuk menjawab persoalan berikut:

- i. Apakah tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang telah disediakan di UTHM?
- ii. Adakah terdapat perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan dan perkhidmatan di UTHM mengikut umur?
- iii. Adakah terdapat perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa program pasca ijazah dengan pelajar antarabangsa program ijazah terhadap kemudahan dan perkhidmatan di UTHM?

1.7 Hipotesis kajian

Hipotesis nul bagi kajian ini adalah:

- i. Tidak terdapat perbezaan statistik yang signifikan terhadap kepuasan pelajar antarabangsa berkaitan kemudahan dan perkhidmatan di UTHM mengikut umur.
- ii. Tidak terdapat perbezaan kepuasan pelajar antarabangsa program pasca ijazah dengan pelajar antarabangsa program ijazah terhadap kemudahan dan perkhidmatan di UTHM.

1.8 Skop kajian

Kajian ini dijalankan untuk mendapatkan maklum balas daripada pelajar antarabangsa UTHM tentang tahap kepuasan mereka terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang

disediakan pada sesi 2011/2012 sahaja. Pengkaji juga membuat andaian bahawa pelajar antarabangsa tersebut memberi kerjasama dan respon yang baik serta jujur mengenai tahap kepuasan terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak UTHM pada sesi 2011/2012.

1.9 Kepentingan kajian

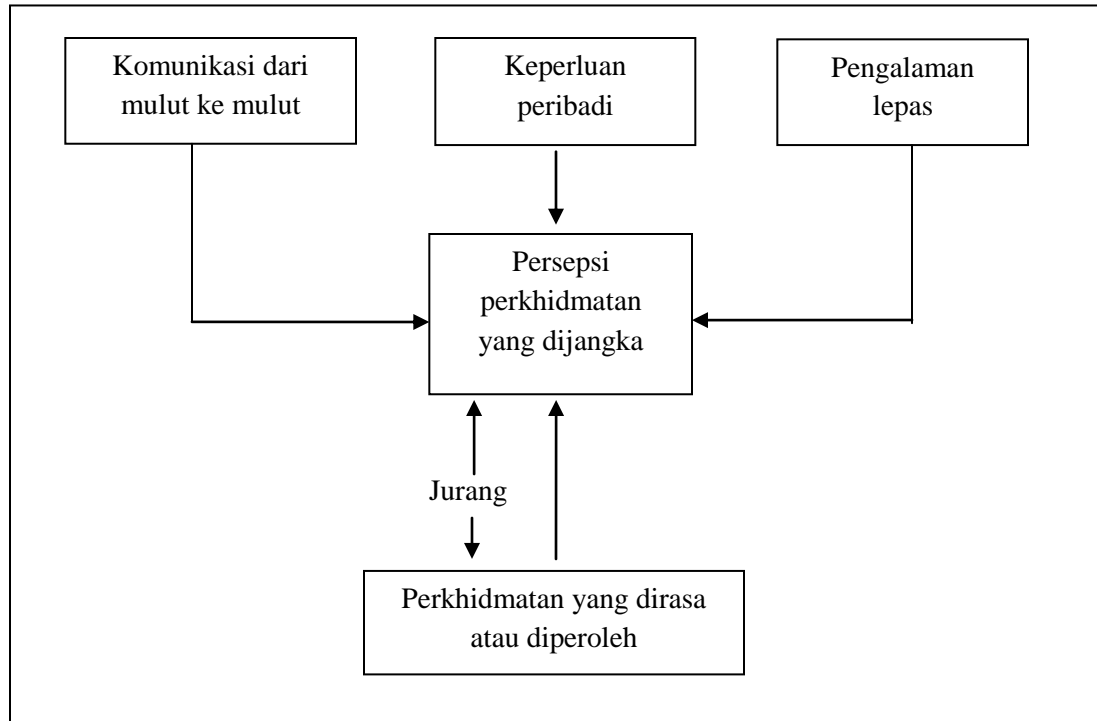
Hasil kajian yang dilakukan ini diharap dapat memberi input dan membantu pihak pengurusan UTHM dalam merancang pelan tindakan yang sewajarnya bagi memastikan tahap kepuasan kemudahan dan perkhidmatan yang ditawarkan di UTHM berada pada tahap yang baik dan berkualiti sejajar dengan keperluan dan kehendak pelajar antarabangsa.

1.10 Justifikasi kajian

Pengkaji memilih tajuk kemudahan dan perkhidmatan sebagai tajuk pengkaji atas pelbagai faktor pendorong. Antara faktor utama yang mendorong ialah perasaan ingin tahu pengkaji mengenai tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di UTHM. Tahap kepuasan yang dirasakan oleh pelajar antarabangsa adalah berbeza di antara satu sama lain. Jadi pengkaji ingin mengetahui apakah tahap kepuasan pelajar antarabangsa UTHM, diharapkan tahap kepuasan yang diterima mengenai kemudahan dan perkhidmatan di UTHM adalah tinggi.

1.11 Kerangka konsep

Kerangka konsep dapat menunjukkan arah tuju dan menjadi panduan kepada pengkaji semasa menjalankan kajian. Rajah 1.1 di bawah adalah kerangka konsep bagi kajian ini.



Rajah 1.1 Kerangka konsep

(Sumber: Model kualiti perkhidmatan, Boone and Kurtz, 1996)

Berdasarkan model kualiti perkhidmatan yang ditunjukkan di dalam rajah di atas, terdapat satu perkaitan yang jelas antara kualiti dengan persepsi bagi perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesebuah IPT. Setiap manusia mempunyai kehendak dan keperluan masing-masing terhadap produk atau perkhidmatan yang dirasakan dapat memenuhi keperluan dan kehendak mereka, maka ianya berdasarkan kepada komunikasi dengan orang ramai mengenai produk tersebut dan juga berdasarkan pengalaman masa lalu. Hasil yang diperolehi itu, secara tidak langsung akan mewujudkan suatu persepsi terhadap perkhidmatan yang ingin mereka perolehi. Tindak balas yang akan wujud selepas itu iaitu sama ada mereka mendapatkan perkhidmatan tersebut atau sebaliknya.

1.12 Definisi istilah

Beberapa istilah yang digunakan dalam kajian ini diperjelaskan bagi menerangkan dengan lebih terperinci maksud dan kehendak pengkaji berkaitan dengan kajian yang dijalankan.

1.12.1 Pelajar

Pelajar ialah orang atau anak yang sedang belajar atau berguru, penuntut (Kamus Dewan, 2005). Dalam kajian ini, pelajar merujuk kepada pelajar antarabangsa di UTHM.

1.12.2 Kemudahan dan perkhidmatan

Secara amnya, ia bermaksud perkhidmatan atau kemudahan yang disediakan atau diberikan oleh pihak universiti untuk kegunaan pelajarinya (Dasar Bahagian Perkhidmatan Pelanggan Dalam, 2007). Dalam kajian ini, kemudahan dan perkhidmatan yang dikaji adalah bilik kuliah/dewan kuliah/makmal/bengkel, perpustakaan, kafeteria, pejabat antarabangsa, sukan serta universiti itu sendiri.

1.12.3 Kepuasan pelajar

Kepuasan pelajar adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh pelajar setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada (Kotler, 1997). Dalam kajian ini, kepuasan pelajar adalah merujuk kepada kepuasan yang diperolehi oleh pelajar antarabangsa UTHM berkaitan kemudahan dan perkhidmatan di UTHM.

1.13 Struktur kajian

Kajian ini melibatkan penulisan kajian yang dibahagikan kepada lima bab secara keseluruhannya. Bab 1 membincangkan tentang rangka kajian bagi tajuk ini. Bab ini

menjadi tunjang utama untuk mengetahui apa yang ingin dikaji. Dalam bab ini, objektif, pernyataan masalah, skop dan kepentingan kajian diterangkan secara terperinci. Dalam erti kata lain bahawa bab ini adalah merupakan rangka keseluruhan kajian yang jelas.

Bab 2 merupakan kajian literatur yang melibatkan kajian teoritikal yang lepas mengenai kepuasan serta kemudahan dan perkhidmatan. Dalam bab ini, definisi, kepuasan, kemudahan dan perkhidmatan dijelaskan dengan lebih terperinci.

Bab 3 pula membincangkan mengenai metodologi kajian. Dalam bab ini, pengkaji menerangkan secara terperinci tentang kaedah yang digunakan dalam proses pengumpulan data, pembentukan soal selidik dan analisis data.

Bab 4 memfokuskan kepada analisis data. Semua instrumen kajian yang digunakan dalam kajian ini dianalisis untuk mendapatkan data-data penting bagi menyokong kajian ini. Data-data adalah mewakili semua tindak balas responden kajian ini.

Bab 5 adalah berkaitan dengan perbincangan dapatan kajian dan cadangan. Semua hasil dapatan kajian dirumuskan untuk menentukan sama ada objektif kajian adalah tercapai dan persoalan kajian dapat dijawab oleh pengkaji.

1.14 Kesimpulan

Bab ini telah dihasilkan untuk menghuraikan mengenai perkara-perkara asas yang terdapat dalam kajian, meliputi latar belakang masalah, pernyataan masalah, tujuan kajian, persoalan kajian, hipotesis kajian, skop kajian, kerangka konsep dan kepentingan kajian. Seterusnya, penerangan mengenai kajian literatur diterangkan dengan lebih lanjut di dalam Bab 2.

BAB 2

KAJIAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Bab ini mengandungi kajian literatur tentang kemudahan dan perkhidmatan di UTHM yang dikaji dalam kajian ini. Kemudahan dan perkhidmatan seperti bilik kuliah/dewan kuliah/makmal/bengkel, perpustakaan, kafeteria, pejabat antarabangsa, sukan, serta universiti itu sendiri digunakan untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelajar antarabangsa di UTHM.

2.2 Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tahap di mana kehendak, keinginan dan harapan pelanggan dapat dipenuhi yang menyebabkan terjadinya ulangan pembelian atau kesetiaan yang berlanjutan terhadap produk atau perkhidmatan yang dikeluarkan oleh sesebuah organisasi (Band, 1991). Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap penilaian ketidakpuasan yang dirasakan antara harapan mereka (pelanggan) sebelumnya atau harapan pelaksanaan yang lain dan pelaksanaan produk yang sebenar yang dirasakan setelah menggunakan sesuatu produk atau perkhidmatan. Ketidkpuasan akan berlaku jika kualiti dari segi perkhidmatan fasiliti tidak memuaskan, maka kepuasan pengunjung tidak akan tercapai dan ini secara tidak langsung akan memberi kesan negatif kepada kualiti kehidupan mereka dan juga produktiviti seperti tidak boleh bekerja dan sebagainya (Abu Hassan. H. *et. al.*, 2008).

Kepuasan pelanggan dapat dilihat dalam pelbagai bidang contohnya dibidang pendidikan. Di dalam sektor pendidikan, pelajar merupakan pelanggan kepada institusi. Sebagai seorang pelanggan mereka berhak untuk mendapatkan perkhidmatan yang baik dan memuaskan dan mereka juga mengharapkan perkhidmatan yang diperolehi dapat memberikan mereka kepuasan dan menyeronokkan. Organisasi juga perlu menyediakan perkhidmatan yang dapat memberikan kepuasan dan kesetiaan kepada pelanggan untuk terus bertahan di dalam pasaran. Ini kerana apabila pelanggan berpuas hati terhadap perkhidmatan yang diberikan, maka mereka akan datang lagi. Namun apabila pelanggan tidak berpuas hati mereka akan pergi ke tempat yang lain.

Schneider dan White (2003) menyatakan bahawa kepuasan pelanggan juga adalah penilaian ke atas ciri-ciri atau produk yang disediakan atau ditawarkan dan tahap kebahagiaan pelanggan yang memenuhi keperluan mereka atau tidak. Kepuasan pelanggan boleh ditunjukkan melalui perkadaran seperti berikut:

$$\text{Kepuasan pelanggan} = \frac{\text{Kualiti yang dirasakan}}{\text{Keperluan, kehendak, jangkaan}}$$

Jika pelanggan merasakan kualiti sesuatu produk atau perkhidmatan melampaui keperluan, kehendak dan jangkaan mereka, kepuasan pelanggan akan menunjukkan nilai yang lebih tinggi atau sekurang-kurangnya lebih besar daripada 1. Dalam pada itu, jika pelanggan merasakan kualiti produk atau perkhidmatan itu kurang daripada apa yang mereka perlukan, kehendak dan jangkaan, kepuasan pelanggan akan menjadi lebih rendah iaitu nilai kurang dari 1.

Oliver (1997) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tindak balas dalam memenuhi kehendak pengguna. Ia boleh dilihat sebagai penilaian bahawa ciri-ciri produk atau perkhidmatan mencapai paras keselesaan dalam memenuhi aspek berkaitan penggunaan termasuklah paras terkurang atau terlebih permintaan. Bagi Kotler dan Armstrong (1999), kepuasan pelanggan terjadi apabila prestasi produk atau perkhidmatan sama dengan harapan atau jangkaan pelanggan. Jika produk atau perkhidmatan tidak mendatangkan hasil seperti yang dijangkakan, maka pelanggan tidak

akan mencapai kepuasan. Walau bagaimanapun, ukuran kepada kepuasan pelanggan adalah proses kemanusiaan yang kompleks yang melibatkan proses kognitif dan afektif yang dipengaruhi oleh elemen psikologikal dan fisiologikal (Choi dan Chu, 2000).

2.3 Kemudahan dan perkhidmatan di universiti

Sebagai sebuah universiti yang sedang berkembang ke arah universiti bertaraf dunia banyak faktor yang perlu diambil kira, salah satu daripadanya adalah dari aspek kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh universiti kepada pelajar sebagai pelanggan (W. Jaffar. W. N. *et. al.*, 2005).

Di antaranya adalah seperti bilik kuliah/dewan kuliah/makmal/bengkel, perpustakaan, kafeteria, pejabat antarabangsa, sukan serta universiti itu sendiri.

2.3.1 Bilik kuliah/dewan kuliah/makmal/bengkel

Bagi memastikan pelajar dapat belajar dalam suasana yang baik dan selesa serta pengajar dapat menyampaikan ilmu dengan lebih berkesan, maka pihak pengurusan, sama ada sekolah, Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA) mahu pun Institut Pengajian Tinggi Swasta (IPTS), perlulah menyediakan infrastruktur serta kemudahan-kemudahan yang sesuai mengikut bidang kursus pengajian yang dikendalikan (Selamat R., 2004). Selaras dengan Lembaga Akreditasi Negara (2002) yang telah menetapkan bahawa setiap IPTS perlu mempunyai bilik-bilik kuliah yang sesuai saiznya dan lengkap dengan peralatan bagi memenuhi keperluan pembelajaran dan makmal/bengkel/studio yang disediakan juga perlu lengkap dan mencukupi serta selesa untuk proses pengajaran dan pembelajaran.

Mok S. S. (2008) juga ada menyatakan bahawa bilik darjah yang kondusif mestilah mempunyai peralatan asas iaitu papan hitam, papan kenyataan, dan ruang yang selesa, meja dan kerusi untuk guru dan murid, almari, yang dihiasi dengan penyediaan bahan-bahan bacaan, dan bahan bantuan mengajar serta peralatan sokongan serta dihiasi dengan keceriaan dan kebersihan. Susunan meja dan kerusi dalam bilik

darjah sebaik-baiknya memberi kemudahan kepada murid-murid untuk mengadakan aktiviti pembelajaran berpusatkan murid dan aktiviti berkumpulan. Jika kemudahan-kemudahan seperti dinyatakan dapat disediakan dengan sebaiknya, ia akan dapat memberikan kepuasan kepada pelajar dan sekali gus proses pengajaran dan pembelajaran dapat dijalankan dengan lancar.

Persekitaran bengkel yang baik dan kondusif juga sudah tentu dapat memberi kepuasan kepada pelajar. Menurut Che Muda. I. dan Ramudaram. M. (1990), bengkel mestilah mempunyai ruang, pencahayaan yang baik, pengudaraan yang sempurna, mempunyai laluan untuk berjalan (*gangway*) dan hendaklah dilengkapi dengan rak untuk menyimpan alatan dan bahan supaya alatan tangan dapat disusun dengan kemas dan teratur. Pernyataan ini disokong oleh pendapat Newble dan Canon (1989) yang menyatakan bahawa sesebuah bengkel yang diuruskan dengan baik dan bersistematik akan membantu keberkesanan proses pengajaran dan pembelajaran.

2.3.2 Perpustakaan

Pada dasarnya, pusat sumber merupakan suatu tempat yang menyediakan pelbagai maklumat dan bahan bacaan yang boleh dipinjam, dibaca serta membantu dalam meningkatkan pengajaran dan pembelajaran pelajar. Namun begitu, kemunculan maklumat digital yang pesat memerlukan pusat sumber memikirkan strategi pengurusan maklumat serta perkhidmatan dan kemudahan yang berlainan. Teknologi maklumat dan komunikasi sentiasa berubah dan berkembang dengan pantas dan pusat sumber tidak terlepas dari arus perubahan teknologi ini. Oleh itu, pusat sumber perlu sentiasa mengemaskini maklumat, koleksi, perkhidmatan dan kemudahannya agar dapat memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan khususnya pelajar dan warga institut amnya. Menurut Sahu (2007), kualiti perkhidmatan dan kemudahan sesebuah perpustakaan ialah untuk memuaskan permintaan setiap pelanggan secara tepat, menyeluruh dan cekap. Ini adalah selaras dengan dapatan kajian Miao dan Bassham (2006) yang menyatakan bahawa penyediaan perkhidmatan dan kemudahan

perpustakaan yang baik kepada pelanggan adalah akan mampu memenuhi usaha-usaha ke arah memuaskan hati dan keperluan mereka.

Sesuatu perkhidmatan dan kemudahan yang baru dan berkualiti dikatakan memuaskan apabila ianya dapat memberi serta memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan. Bagi sesebuah institusi mahupun organisasi penekanan dan pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan perkhidmatan yang lebih baik, efisien dan efektif (Yaacob. A. R., 2009). Kedua-dua aspek ini amat penting kerana ia akan menentukan sama ada kemudahan atau perkhidmatan yang disediakan itu dapat memenuhi kehendak pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu perkhidmatan yang disediakan, maka perkhidmatan tersebut dapat dikatakan tidak efektif, tidak berkualiti dan tidak efisien. Schneider dan Bowen (1995) pula menyatakan, sebuah organisasi yang menyediakan perkhidmatan berkualiti seharusnya mempunyai beberapa faktor penting kepuasan pelanggan dalam memberikan perkhidmatan pada tahap yang memuaskan atau cemerlang. Faktor-faktor tersebut merangkumi ketetapan masa, staf yang kompeten dan profesionalisme, bahan dan kemudahan boleh dilihat serta kewujudan bahan, perkhidmatan serta kemudahan dan faktor ini turut disokong oleh Yuliarini dan Riyasa (2007).

2.3.3 Kafeteria

Makanan merupakan keperluan asas yang penting untuk menjamin taraf kesihatan yang baik di samping dapat memberi tenaga bagi menjalankan aktiviti kehidupan seharian seperti bekerja, belajar, bermain dan beriadah. Makanan juga merupakan pembekal nutrien yang penting kepada tubuh badan manusia. Ia membantu memberikan manusia kecerdasan untuk berfikir dan membantu manusia menjalankan aktiviti harian dengan lebih bertenaga. Makanan yang mempunyai kandungan tenaga dan serat yang tinggi dapat menjamin tenaga kita kekal seharian.

Di Malaysia terdapat satu akta yang diluluskan iaitu Akta Makanan 1983 (Akta 281). Akta makanan 1983 dan Peraturan Makanan digubal untuk melindungi pengguna daripada amalan yang memudaratkan kesihatan terutamanya berkaitan dengan makanan.

Dengan adanya akta ini pengguna boleh membuat aduan sekiranya mutu perkhidmatan makanan yang disediakan di kafe atau kantin tidak mengikut peraturan yang ditetapkan. Persepsi pengguna berkaitan kebersihan adalah faktor penting dalam membuat pemilihan tempat membeli makanan. Persekitaran tempat perniagaan yang bersih akan dapat menarik minat pelanggan untuk mengunjungi perniagaan itu. Oleh yang demikian adalah amat penting bagi sesebuah perniagaan itu sentiasa memastikan persekitaran perniagaannya sentiasa berada dalam keadaan bersih dan kemas (Masaaki Imai. M., 1993). Oleh itu, pihak yang bertanggungjawab perlulah sentiasa peka dan mengambil langkah yang sewajarnya sebagai langkah kawalan untuk mengawal amalan kebersihan di kafetaria kerana menurut Hamzah. A. (2002), pengurus dan pengusaha makanan adalah bertanggungjawab untuk menghidangkan makanan berkualiti serta memberi layanan yang baik dan tempat makan yang bersih serta menjual makanan dengan harga yang berpatutan.

Penentuan harga adalah satu faktor penting di dalam sesebuah perniagaan (Murphy *et. al.*, 2000). Daripada hasil kajian yang diperolehi majoriti responden berpuas hati dengan harga yang ditawarkan oleh pihak kafetaria. Harga makanan yang diletakkan dipaparkan di papan kenyataan sama dengan harga yang dikenakan, ini menunjukkan harga yang dikenakan berpatutan dan sesuai dengan status pelajar. Oleh itu, bagi memastikan harga yang dikenakan tidak berubah-ubah, pihak yang bertanggungjawab haruslah peka supaya pengusaha tidak mengambil kesempatan ke atas pelajar.

Penyediaan pelbagai menu makanan juga adalah satu aspek yang penting ketika menyediakan makanan kepada pelajar-pelajar. Menu yang ditawarkan hendaklah meliputi makanan yang sesuai dan mengikut kepada citarasa pelanggan. Lee T. M. (2002) menyatakan bahawa kepelbagaian menu dalam hidangan mencerminkan kecekapan layanan dari dua aspek iaitu fizikal dan psikologi. Daripada kajian yang dilakukan, responden memberi penilaian yang tinggi terhadap kualiti perkhidmatan makanan dari aspek makanan yang dihidangkan terdiri daripada pelbagai menu. Hal ini kerana, kepelbagaian menu yang ditawarkan oleh sesebuah perkhidmatan makanan merupakan salah satu faktor yang boleh mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan makanannya.

2.3.4 Pejabat antarabangsa

Kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh staf akademik dan sokongan juga adalah penentu kepuasan belajar di sesebuah institusi pengajian (Ismail *et. al.*, 2008). Hubungan yang harmoni sebegini dapat mewujudkan suasana selesa dan para pelajar menjadi seronok untuk menimba lebih banyak ilmu. Perkhidmatan cekap serta kemesraan dan keprihatinan staf yang diberikan adalah untuk memastikan segala urusan berjalan dengan lancar. Dengan itu, para pelajar lebih berasa selesa semasa membuat aduan atau terdapat masalah-masalah. Ini adalah selaras dengan pendapat Ahmad. Z. A. (1996) yang telah menggariskan beberapa fungsi utama pentadbiran yang meliputi beberapa perkara, antaranya ialah menyediakan kemudahan asas dan mengelolakan kebajikan para pelajar.

Layanan yang baik akan mempengaruhi pelanggan untuk mengunjungi sesebuah pasar raya atau pasar malam. Sekiranya layanan yang diberikan tidak memuaskan hati pelajar seperti menunjukkan mimik muka yang masam, ini telah membuatkan pelajar kurang berminat untuk mengunjungi tempat itu lagi. Layanan yang bersikap acuh tak acuh juga turut menjadi punca ketidakpuasan hati pelajar. Perasaan berat sebelah atau pilih kasih perlu dielakkan dan layanan sama rata kepada semua pelajar patut diamalkan oleh setiap staf akademik (TDA Development, 2007). Ini adalah selaras dengan dapatan kajian yang dilakukan oleh Ismail *et. al.* (2008) yang menyatakan bahawa kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh staf juga adalah penentu kepuasan belajar di sesebuah institusi pengajian.

Perkhidmatan kaunseling, aktiviti sosial, kerja yang mempunyai hubungan dengan pelajar lain dan program-program orientasi antarabangsa dianggap sebagai perkara yang paling penting dan membawa pengaruh kepada kepuasan pelajar. Kebanyakan pelajar antarabangsa mengalami kesukaran dan tekanan semasa mula-mula mendaftar di universiti. Selain itu, pelajar juga mungkin menghadapi kejutan budaya kerana terpaksa menyesuaikan diri dengan persekitaran yang baru di universiti yang dipilih. Oleh itu, perkhidmatan yang diberikan kepada pelajar adalah memainkan peranan yang penting serta merupakan satu keperluan kepada mereka. Keselamatan juga

turut menjadi kebimbangan kepada pelajar antarabangsa dan keluarga mereka. Keluarga khususnya, berasa bimbang kerana mereka tidak dapat melihat dan mengawal anak-anak apabila mereka berada jauh dari keluarga.

2.3.5 Sukan

Kokurikulum di sekolah telah menjadi sebahagian daripada sistem pendidikan di Malaysia ketika ini. Ianya telah menjadi satu kegiatan yang diwajibkan kepada setiap pelajar di semua sekolah menengah dan sekolah rendah. Aktiviti kokurikulum dianggap penting sebagai alat untuk memenuhi hasrat unggul Dasar Pendidikan Kebangsaan, iaitu perpaduan di kalangan pelajar-pelajar yang terdiri dari berbilang kaum. Laporan Jawatankuasa Kabinet (1979) telah menyatakan bahawa semua pelajar hendaklah digalakkan supaya mengambil bahagian yang lebih aktif dalam aktiviti kokurikulum. Setiap pelajar perlu menyertai satu badan beruniform, satu sukan atau permainan dan satu kelab atau persatuan di sekolah. Antara tujuan aktiviti kokurikulum diadakan di sekolah ialah untuk memberi pengalaman kepada pelajar-pelajar yang akan membantu mereka dalam mencapai kehidupan yang sempurna.

Menurut Falsafah Pendidikan Negara dalam usaha melahirkan pelajar-pelajar yang seimbang dalam aspek rohani, jasmani dan intelek, kokurikulum dapat menyumbang untuk melahirkan pelajar yang seimbang dari semua segi tersebut. Omar Fauzee. M S., Yusof. A. dan Yusof. B. (2002) juga ada menyatakan bahawa kokurikulum merupakan suatu pelengkap kepada kehendak dan keperluan kurikulum di mana ia menyediakan pelbagai peluang kepada pelajar untuk menambah, mengukur dan mengamalkan kemahiran, pengetahuan dan nilai-nilai yang telah dipelajari semasa pembelajaran di bilik darjah.

Selain itu, kegiatan kokurikulum juga dapat mengukuhkan interaksi antara pelajar dan sekali gus memupuk integrasi antara kaum di samping memupuk sifat kesopanan, berdikari, kerajinan bekerja, berdisiplin dan patuh kepada undang-undang yang boleh membentuk pelajar supaya menjadi warganegara yang berguna (Wee E. H., 1996). Bagaimana pun Lim Y. Y. (1991) pula menyatakan bahawa kebanyakan pelajar

tidak berminat menyertai kegiatan kokurikulum khususnya aktiviti sukan kerana tiada wujud kepuasan disebabkan kurangnya kemudahan sukan, peralatan sukan dan sebagainya.

Seterusnya dalam kajian lain, Ali. M K. (2000) mendapati kebanyakan ibu bapa kurang mendorong penglibatan anak-anak dalam kegiatan kokurikulum. Keadaan diburukkan lagi apabila peralatan, kelengkapan dan kemudahan kurang diberi perhatian oleh pihak sekolah. Hanya faktor minat dan rakan-rakan sebaya dapat membantu membina kesedaran pelajar terhadap kepentingan aktiviti kokurikulum.

2.3.6 Hal ehwal pelajar

Kepuasan pelajar antarabangsa juga dinilai dari segi perkhidmatan staf sokongan di Pejabat Hal Ehwal Pelajar, layanan dan perkhidmatan di Pejabat Hal Ehwal Pelajar, kesediaan staf sokongan di Pejabat Hal Ehwal Pelajar untuk memberi bantuan kepada pelajar, tempoh masa yang diambil untuk melayan para pelajar, urusan surat menyurat dan lain-lain dokumentasi serta perkhidmatan secara keseluruhan yang ditawarkan di UTHM (Abu Bakar. H. 2007). Menurut Azizan. K. *et. al.* (2010), sekiranya pelanggan mendapat kepuasan daripada perkhidmatan yang diberikan maka organisasi tersebut telah mencapai keberkesanan dalam menawarkan perkhidmatan mereka terhadap pelanggan.

Selain itu, merancang program dan aktiviti-aktiviti di institusi juga adalah merupakan tanggungjawab pihak pengurusan. Pernyataan ini disokong oleh Ahmad. Z. A. (1996) yang ada menyatakan dalam dapatan kajiannya bahawa salah satu fungsi utama kolej kediaman adalah menyediakan aktiviti-aktiviti untuk penghuninya.

2.3.7 Universiti

Kemudahan dan perkhidmatan kampus yang sempurna mampu menyediakan persekitaran untuk pembelajaran yang lebih pantas. Dari segi keselesaan pula, persekitaran fizikal kampus adalah kriteria penting yang menjadi tarikan pelajar dan

mempengaruhi atau menentukan kesejahteraan mereka terhadap sesebuah institusi. Selain itu, pelajar juga haruslah mempunyai perasaan seronok sepanjang mereka berada di institusi.

Imej yang bertaraf antarabangsa dan berprestij bagi sesebuah universiti adalah merupakan satu tarikan kepada pelajar kerana mereka menjangkakan bahawa imej tersebut dapat memberikan peluang kerjaya yang lebih baik kepada mereka. Jangkaan seperti itu telah dibentuk berdasarkan maklumat yang telah dikumpulkan tentang universiti, kursus, guru-guru dan membuat perbandingan kedudukan dengan universiti-universiti lain. Beberapa universiti telah membina peraturan akademik yang tertentu yang dapat memberi kesan kepada imej dan prestij. Mendapat imej dan prestij antarabangsa bagi sesebuah institusi pendidikan itu adalah satu proses yang panjang, sukar dan memerlukan komitmen yang cemerlang dalam penyampaian pendidikan dan juga hasil penyelidikan yang berkualiti (Mazzarol *et. al.*, 2003). Pernyataan ini turut disokong oleh Che Azemi. N. dan Mat Assain @ Hashim. F. (2011) yang menyatakan sesebuah institusi pengajian haruslah mengekalkan tahap kepuasan yang maksima bagi tujuan mengekalkan prestasi yang baik dan sentiasa berkualiti kerana perkhidmatan kampus yang sempurna mampu menyediakan persekitaran untuk pembelajaran yang lebih pantas.

2.4 Kajian tentang perbezaan kepuasan mengikut umur

Terdapat pelbagai pendapat mengenai perbezaan kepuasan mengikut umur. Selaras dengan pernyataan Mahmood. N. M. (1990), usia seseorang boleh menentukan kepuasan kerja pekerja. Menurut dapatan kajian Powles (1988), pelajar yang berumur bawah 30 tahun adalah kurang berpuas hati berbanding pelajar yang berumur lebih daripada 30 tahun terhadap semua aspek bimbingan dan penyeliaan. Ini adalah selari dengan kajian Wika R. dan Ekawatiningsih. P. (2010) yang menyatakan kebanyakan pengunjung yang datang ke *Student Corner Resto* adalah mereka yang masih muda di mana pekerjaan mereka adalah sebagai pelajar. Berbeza pula dengan dapatan kajian Ahmad. R. (1997) yang mendapati pekerja yang berumur lebih berpuas hati bekerja jika dibandingkan

dengan pekerja yang usianya lebih muda. Ab Aziz (2003) juga memperolehi dapatan yang sama dengan Roslan iaitu pekerja yang berusia adalah lebih berpuas hati jika di bandingkan dengan pekerja muda. Dapatan juga turut disokong oleh dapatan Walker, James L. (1998) yang menyatakan pelajar yang berumur adalah lebih mementingkan sesuatu perkhidmatan yang terbaik dalam memilih universiti. Selari dengan dapatan Carroll, B. (1973) yang menyatakan bahawa mereka yang lebih tua adalah lebih berpuas hati dengan pekerjaan mereka secara amnya kerana mereka ini berada pada peringkat hayat dan fasa kerjaya yang berlainan. Begitu juga Cumming dan Henry (1961) yang menyatakan bahawa seorang pekerja yang semakin berusia adalah lebih berpuas hati kerana jangkaan terhadap pekerjaannya tidaklah begitu banyak. Ini berbeza dengan dapatan kajian Sutcliffe (1978) yang mendapati golongan berusia mempunyai tahap stress yang tinggi berbanding golongan muda. Ini mungkin disebabkan usia lanjut tidak mengizinkan mereka menyesuaikan diri dengan reformasi pendidikan yang berlaku dengan begitu drastik berbanding dengan golongan muda yang lebih senang menyesuaikan diri dengan keperluan tuntutan semasa. Bagaimana pun menurut dapatan dapatan Rosli. C. H. (2003) pula, tidak terdapat perbezaan antara tingkah laku kepimpinan pengetua dengan kepuasan bekerja guru mengikut penilaian guru yang berumur 30 tahun ke bawah, 31 tahun hingga 40 tahun dan 41 tahun ke atas. Oleh itu, sememangnya terdapat berbagai perbezaan pendapat berkaitan dengan kepuasan mengikut umur dan perkara tersebut dinilai oleh individu itu sendiri.

2.5 Kajian tentang perbezaan kepuasan pelajar pasca ijazah dengan pelajar ijazah

Berdasarkan kepada kajian lepas, terdapat juga perbezaan di antara kepuasan pelajar pasca ijazah dengan pelajar ijazah. Di mana menurut dapatan kajian Abu Bakar. H. (2007), pelajar di tahun pertama (pelajar ijazah) masih belum mempunyai pengalaman yang banyak terutamanya dalam aspek pengajaran dan pembelajaran di dalam bilik kuliah. Oleh itu, kepuasan mereka terhadap aspek pengajaran dan pembelajaran adalah lebih tinggi berbeza dengan pelajar yang sudah mengikuti kursus selama tiga atau empat

di fakulti. Namun begitu dapatan tersebut adalah berbeza dengan dapatan Cumming dan Henry (1961) yang menyatakan pelajar pasca ijazah adalah lebih berpuas hati terhadap perkhidmatan kerana mereka telah mempunyai banyak pengalaman. Ini selari dengan kajian Irish Universities Study (2009), pelajar pasca ijazah adalah lebih mementingkan kualiti dalam sesuatu kemudahan dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada mereka.

2.6 Kajian lepas

Kerajaan Malaysia pada masa kini mengambil inisiatif untuk menarik pelajar-pelajar tempatan dan asing supaya belajar di negara ini. Kerajaan ingin menjadikan negara Malaysia sebagai pusat kecemerlangan pendidikan di peringkat antarabangsa. Bagi menarik lebih ramai pelajar luar datang ke negara ini, usaha dari pihak Institusi Pengajian Tinggi (IPT) haruslah dipertingkatkan lagi terutama dalam menyediakan kemudahan asas yang diperlukan oleh pelajar-pelajar tersebut di samping meningkatkan kualiti pendidikan yang sedia ada.

Abdul Rahman *et. al.* (2004) menyatakan, kualiti dalam pendidikan diambil kira dari sudut bagaimana perkhidmatan yang ditawarkan itu dapat memenuhi keperluan pengguna (pelajar). Pemasaran dalam IPT memerlukan perkembangan yang sentiasa memihak kepada keperluan pelajar di mana mereka perlu menilai kualiti sesuatu perkhidmatan daripada menilai kualiti sesuatu produk. Ini memandangkan pelbagai persepsi yang menggambarkan tahap kualiti perkhidmatan.

Bagi sesebuah institusi mahupun organisasi penekanan dan pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan perkhidmatan yang lebih baik, efisien dan efektif (Abd Rahman *et. al.*, 2004). Kedua-dua aspek ini amat penting kerana ia akan menentukan sama ada kemudahan atau perkhidmatan yang disediakan itu dapat memenuhi kehendak pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu perkhidmatan yang disediakan, maka perkhidmatan tersebut dapat dikatakan tidak efektif, tidak berkualiti dan tidak efisien.

Berdasarkan kepada kajian yang dijalankan oleh Aldridge, Susan dan Rowley (1998) di mana tujuan utama kajian ini dilakukan adalah untuk mengetahui pengalaman

pelajar di universiti, terutama sekali tentang kepuasan terhadap perkhidmatan dan kemudahan infrastruktur yang ditawarkan di universiti tersebut. Kajian yang dilakukan terbahagi kepada beberapa bahagian iaitu kajian soal selidik, kajian pandangan daripada persatuan-persatuan di universiti, serta melalui prosedur membuat aduan di universiti. Oleh itu, bagi menjalankan kajian ini, pengalaman pelajar ketika belajar di universiti tersebut amat diperlukan.

Pariseau dan McDaniel (1997) pula telah menjalankan kajian di fakulti perniagaan di dua buah universiti di Amerika Syarikat. Di mana tujuan utama kajian ini dilakukan adalah untuk mengetahui sama ada kualiti perkhidmatan yang ditawarkan memenuhi kehendak pelajar, mengetahui perbezaan yang wujud antara fakulti dan jangkaan pelajar serta persepsi mereka terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan, dan untuk mengetahui apakah keutamaan kualiti perkhidmatan yang dikehendaki oleh setiap pelajar. Kajian ini juga melibatkan penglibatan pihak fakulti iaitu untuk mengetahui apakah kualiti perkhidmatan yang ditawarkan di fakulti tersebut dan pihak fakulti menyenaraikan apakah keutamaan mereka dalam menjalankan perkhidmatan yang mereka tawarkan.

Kajian yang telah dijalankan oleh Athiyaman. A. (1997) pula adalah bertujuan untuk membuat perbandingan definisi konseptual antara kualiti yang dirasakan dan kepuasan pelanggan dalam konteks pengajian di IPT. Pendekatan untuk menerangkan kualiti yang dirasakan dalam konteks kepuasan dengan menggunakan aspek-aspek perkhidmatan yang ditawarkan seperti perkhidmatan perpustakaan, rekreasi, kesihatan, situasi pembelajaran dan kursus atau subjek yang ditawarkan. Setiap aspek dinilai berdasarkan skala yang ditentukan. Ketidaktetapan subjektif ialah penilaian pelajar tentang perbezaan di antara apa yang diharapkan dan apa yang diperolehi. Soal selidik yang dibuat turut melibatkan aspek-aspek kepercayaan, persepsi, sikap dan maksud kelakuan. Hasil kajian menunjukkan kualiti yang dirasakan bergantung kepada kepuasan. Implikasi yang penting daripada kajian ini ialah setiap perkhidmatan perlu diuruskan dengan betul untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini seterusnya akan meningkatkan kualiti yang dirasakan itu.

Walau bagaimanapun, Sureshchandar, Rahendran dan Anantharaman (2002) berpendapat pengalaman pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang diterima sebenarnya bergantung kepada pengalaman yang pernah dilalui oleh pelanggan berkenaan. Jika pelanggan pernah menerima perkhidmatan yang lebih baik dari tempat yang lain, maka pengalamannya terhadap perkhidmatan yang diterimanya akan lebih rendah dan begitu juga sebaliknya.

2.7 Kesimpulan

Hasil daripada kajian literatur ini dapat membantu dalam memahami dengan lebih lanjut tentang bagaimana kajian ini dilaksanakan. Melalui pembacaan dan pemahaman dari kajian lepas serta bahan rujukan yang berkaitan, secara tidak langsung menjadi panduan untuk melaksanakan kajian ini mengikut cara yang betul. Maklumat-maklumat yang diperoleh dijadikan sebagai bahan rujukan dalam memastikan kajian ini dilaksanakan dengan jayanya.

BAB 3

KAJIAN METODOLOGI

3.1 Pengenalan

Secara keseluruhannya bab ini menyentuh beberapa perkara mengenai metodologi yang telah dilaksanakan di dalam kajian ini. Bab ini menggambarkan secara keseluruhan bagaimana kajian ini dijalankan. Aspek-aspek yang terlibat di dalam metodologi kajian ini adalah meliputi aspek-aspek seperti reka bentuk kajian, populasi dan sampel kajian, instrumen kajian, kajian rintis, kerangka operasi dan analisis data kajian.

3.2 Reka bentuk kajian

Dalam kajian ini pengkaji menggunakan reka bentuk tinjauan yang mana dapat dianggap sebagai metodologi yang paling sesuai untuk situasi yang dinyatakan. Kaedah ini digunakan untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kemudahan dan perkhidmatan di UTHM. Selain itu, kaedah ini dapat mengurangkan masa, kos kajian serta dapat dijalankan dengan mudah dan cepat walaupun mempunyai bilangan sampel yang besar. Tambahan pula, ia juga dapat mengurangkan masa pemprosesan dan penganalisaan data dengan menggunakan komputer. Selain itu, melalui kaedah ini data dapat diinterpretasikan dengan mudah dan tepat.

Menurut Idid, S.A. (1998), kaedah tinjauan adalah satu kaedah penyelidikan yang dijalankan untuk mengumpul data daripada satu populasi. Kaedah tinjauan sangat berfaedah terutamanya untuk mengumpul maklumat deskriptif bagi populasi yang terlalu

RUJUKAN

- Ab. Aziz Yusof. (2003). *Komunikasi untuk Pengurus*. Kuala Lumpur: Utusan Publications Sdn. Bhd.
- Abas. N. (2002). *Tinjauan Tahap Kepuasan Pelajar Siswi Terhadap Aspek Kebajikan di Kolej Melawis, UTM; Universiti Teknologi Malaysia: Kertas Projek Sarjana Muda Sains Serta Pendidikan*.
- Abu Bakar. H. (2007). *Kepuasan Pelajar Pacsia Ijazah Terhadap Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia*. Tesis Sarjana. UTM.
- Abu Hassan. H. F., Ilias. A., Abd Rahman. R. dan Abd Razak. M. Z. (1998). Service Quality And Student Satisfaction: A Case Study At Private Higher Education Institutions, *International Business Research*. Vol. 1, No. 3: 163-75.
- Abdul Ghafar. M. N. (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Abdul Rahman. H, Khalifah. Z., Arif. S., Sirin. R., Zainal Abidin. H. dan Sulong. N. (2004). *Kajian Mengenai Tahap Kualiti Pendidikan Tinggi dari Perspektif Pelajar di Universiti Teknologi Malaysia*. Vot 75017. Universiti Teknologi Malaysia.
- Ahmad. R. (1997). *Pandangan Pelajar Politeknik Ungku Omar Terhadap Aktiviti Kokurikulum (sukan): Satu Tinjauan*. Tesis yang tidak diterbitkan: Universiti Teknologi Malaysia.

- Ahmad, Z. A. (1996). *Kualiti Kehidupan di Desasiswa: Satu Kajian Kes dari Perspektif Pembangunan Pelajar Seminar Pengurusan Asrama Peringkat Kebangsaan (SPARK 96) USM*. Skudai: Universiti Sains Malaysia.
- Aldridge, Susan dan Rowley, Jennifer. (1998). Measuring Customer Satisfaction in Higher Education. *Quality Assurance in Education*. 6(4): 197-204.
- Ali, M. K. (2000). *Faktor Yang Mempengaruhi Penglibatan Pelajar Melayu Tingkatan Empat dalam Aktiviti Kokurikulum di Rancangan Felda Daerah Segamat Selatan*. Tesis yang tidak diterbitkan: Universiti Teknologi Malaysia.
- Athiyaman, A. (1997). Linking Student Satisfaction and Service Quality Perceptions: The Case of University Education, *European Journal of Marketing*. Vol. 31 Iss: 7, pp.528-540.
- Azizan, K., Nur Azlinda dan Abdul Nasir, Kamal dan Boon, Yusuf (2010) *Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM Terhadap Kualiti Perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM Skudai, Johor*.
- Yahaya, A. Et Al. (2007). *Menguasai Penyelidikan dalam Pendidikan*. Kuala Lumpur. PTS Profesional Publishing Sdn. Bhd.
- Band, W. A. (1991). *Creating Value for Customers*. New York: Wiley.
- Best, J.W and Kahn, J.V. (1989). *Research in Education*. 6th.ed. New Jersey: Prentice Hall. 1-40.
- Bolong, J. (2006). *Kejelekitan Sosial Komuniti Maya dan Hubungan Interpersoanal Melalui Komunikasi Berperantara Komputer*. PhD Thesis, Universiti Putra Malaysia. Tidak diterbitkan.
- Bond, T. & Fox, C. (2007). *Applying the Rasch Model: Fundamental Measurement in the Human Sciences (2nd)*. Mahwah, NJ: LEA.
- Boone, L.E. & Kurtz, D.L. (1996). *Contemporary Business: Eight Edition*. New York: Dryen Press.
- Carroll, B. (1973). *Job Satisfaction: A review of literature*. New York: New York State School of Industrial & Labor Relations.

- Castaldi, B. (1977) *Educational Facilities: Planning, Modernization, and Management*. 4th Edition, Revised: Allyn and Bacon.
- Che Azemi. N. dan Mat Assain @ Hashim. F. (2011). *Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kemudahan dan Perkhidmatan yang Disediakan di Politeknik Port Dickson (PPD) Bagi Sesi Disember 2010*. Jabatan Kejuruteraan Elektrik, Politeknik Port Dickson.
- Che Muda. I. dan Ramudaram. M. (1990). *Teknologi Bengkel Mesin*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Chickering, A.W. (1969). *Education and Identify*. San Fransisco: Jossey-Basss.
- Choi, T. Y. dan Chu, Raymond. (2000). Levels of Satisfaction Among Asian and Western Travellers, *International Journal of Quality and Reliability Management*. 17(2): 116-131.
- Chua Y. P. (2006). *Kaedah Dan Statistik Penyelidikan*. Kuala Lumpur: Mcgraw-Hill.
- Cumming, E. dan Henry, W. E. (1961). *Growing Old: The Process of Disengagement*. Basic Books, New York.
- Dasar Bahagian Perkhidmatan Dalam Pelanggan (2007). *Perpustakaan Tuanku Bainun*, Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Fraenkel, J.R., and Wallen, N.E., (1996), *How to Design and Evaluate Research*. USA: Mc. Fraw-Hill Inc.
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-type Scales. *Paper presented at the Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education, Columbus, OH*.
- Hamzah. A. (2002). *Teknologi dan Perkhidmatan Katering*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.18-34.
- Hill, F.M. (1995). Managing Service Quality in Higher Education: The Role of the Student As Primary Consumer. *Quality Assurance in Education*. 3(3): 10-21.

- Idid, S.A. (1998). *Kaedah Penyelidikan Komunikasi dan Sains Sosial*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ismail, Sarimah dan Hashim, Nor Hanimah (2008) *Kepuasan Pelajar-Pelajar Sarjana Muda Teknologi serta Pendidikan (Kemahiran Hidup) di Fakulti Pendidikan, UTM*. unspecified. pp. 1-8.
- Irish Universities Study. (2009). Results of the First Module of the IUS. *Report on Undergraduate and Taught Postgraduate Students in Irish Universities*.
- Johnson M. D. & Fornell, C. (1991). A Framework for Comparing Customer Satisfaction Across Individuals and Product Categories. *Journal of Economic Psychology*. 12(2): 267–286.
- Kamis. H. (1997) *Masalah Penyesuaian Pelajar-Pelajar Baru di Pusat Matrikulasi, Universiti Utara Malaysia*. Masters Thesis, Universiti Utara Malaysia.
- Kamus Dewan (2005). Edisi Keempat, Kuala Lumpur , Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kementerian Pendidikan Malaysia dan Kementerian Kesihatan Malaysia (1996). *Garis Panduan Kantin Sekolah, KL: DBP*.
- Kementerian Pelajaran Malaysia. (1979). *Laporan Jawatankuasa Kabinet Mengkaji Perlaksanaan Dasar*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kerlinger, F.N. (1973). *Foundations of Behavioural Research*. New York: Holt, Reinehart and Winston.
- Konting. M. M. (1993). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (1999). *Principles of Marketing* 8th Ed.: Prentice Hall, International Inc.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management Analys, Planning, Implementation and Control and Edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kubiszyn, T., and Borich, G., (2000), *Educational Testing and Measurement: Classroom Application and Practice*. Sixth Edition. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Landell, K. (1997). “*Management by Menu*.” London: Wiley and Sons Inc.

- Lee. T. M. (2002). *Persepsi Staf Akademik Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia Terhadap Perkhidmatan Makanan di Kafeteria dalam Kampus Universiti Teknologi: Malaysia.*
- Lembaga Akreditasi Negara (2002). “*Garis Panduan Kriteria dan Standard Kursus Pengajian IPTS*”. Lembaga Akreditasi Negara.
- Lim Y. Y. (1991). *Remaja Mengabaikan Sukan* dalam Dewan Siswa, hlm 19, Jun 1991.
- Linacre, J. M. (2007). *A User’s Guide to WINSTEPS Rasch-Model Computer Programs.* Chicago: MESA Press.
- Linacre, J. M. (2005). *WINSTEPS: Multiple-choice, Rating Scale, and Partial Credit Rasch Analysis [computer software].* Chicago: MESA.
- Mahmood N. M. (1990). *Pengantar Psikologi – Satu Pengenalan Asas kepada Jiwa dan Tingkahlaku Manusia.* Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Masaaki Imai, M. (1993). Comment: Solving Quality Problems Using Common Sense. *International Journal of Quality And Reliability Management. Vol. 9 ISS: 5.*
- Mazzarol, T., Soutar, G. N., and Seng, M. S. Y. (2003). The Third Wave: Future Trends In International Education, *International Journal of Education Management. Vol 17, No. 3,* pp. 90-99.
- Miao, H. & Bassham, M.W. (2006). *Embracing Customer Services in Libraries.* Library Management 28: 53-61.
- Mok S. S. (2008). *Ilmu Pendidikan untuk KPLI (Sek. Rendah: Komponen 1 & 2) Psikologi Pendidikan & Pedagogi.* Kumpulan Budiman Sdn. Bhd., Subang Jaya.
- Mohamed. B., Pandian. A., Md. Taib. F., Abdul Aziz. Y. F., Abdul Rahman. S., Kaur. S., Jamaluddin. R., Md. Zain. A. N., Shuib. M., Abdullah. M. N. L. Y., Nair. V. dan Mohamed. N. (2010). *Kajian Pelajar Antarabangsa di Malaysia. Institut Penyelidikan Pendidikan Tinggi Negara (IPPTN). Universiti Sains Malaysia: 1-57.*
- Mohd Said. M. R. dan Abdul Rahni. S. M. (2010) *Persepsi Guru Terhadap Kualiti Perkhidmatan Makanan di Kantin Sekolah Menengah Kebangsaan Skudai Bharu.* Universiti Teknologi Malaysia.

- Murphy, M. Cowan, C., Henchion, M. dan O'Reilly, S. (2000). Irish Consumer Preferences for Honey: A Conjoint Approach. *British Food Journal*. Vol. 102 No. 8, pp. 585-97.
- Ngah Razali. S. (1996). *Analisis Data dalam Penyelidikan Pendidikan*. Edisi Pertama. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. 206-210.
- Newble, D. dan Cannon, R. (1989). *A Handbook for Teachers In Universities and Colleges: A Guide to Improving Teaching Methods*. London, UK: Kogan Page.
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction*. New York: McGraw Hill.
- Omar Fauzee. M S., Yusof. A. dan Yusof. B. (2002). *Kokurikulum, Peranan dan Implikasi*. Kuala Lumpur: Sanon Printing.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A & Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. 64(1): 12-40.
- Pariseau, S.E. dan McDaniel, J.R. (1997). Assessing Service Quality in Schools of Business, *The International Journal of Quality and Reliability Management*. 14, 3, pp. 204-215.
- Popham, J., (1990). *Modern Educational Measurement. A Practitioner's Perspective*. 2nd Edition, New Jersey: Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Powles, M. (1988). *Know Your PhD Student and How to Help Them*. Melbourne, Australia: University of Melbourne.
- Ramli N. H. dan Chai, Siew Run dan Fazli Idris, (2009) *Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universiti Awam di Malaysia*. *Jurnal Pengurusan*, 28. pp. 23-43. ISSN 0127-2713
- Robinson, S. (1990). *Measuring Service Quality: Current Thinking and Future Requirements*. *Marketing Intelligence & Planning*, 58: 111-124.
- Rosli, C. H. (2003) *Tingkah Laku Kepemimpinan Pengetua dan Tahap Kepuasan Bekerja Guru di Sekolah-Sekolah Menengah yang Mempunyai Tingkatan Enam*. Masters Thesis, Universiti Utara Malaysia.

- Sahu, A.K. (2007). *Measuring Service Quality in an Academic Library: an Indian Case Study*. *Library review* 56: 234-243.
- Salleh. M. (2011). *Koleksi Teras Akademik di Perpustakaan Universiti Malaya: Masalah dan Penggunaannya Academic Core Collections in the University of Malaya Library: Problems and Applications*, Kekal Abadi, Volume 29, Issue 1.
- Schneider, B. dan Bowen, D. E. (1995). *Winning the Service Game*. Boston: Harvard Business School Press.
- Schneider, B. dan White, S. S. (2003). *Service Quality: Research Perspectives*. California: SAGE.
- Selamat. R., Ungku Ahmad. U. N., Abd Razak. N. Z., Ali. L., Abd Aziz. A., Sheikh Ahmad. F. dan Ahmad Khalid. A. (2004). *Kajian ke atas Persekitaran Pengajaran dan Pembelajaran Fakulti Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia: Ke Arah Pembentukan Persekitaran yang Optimum dalam Mencapai Kecemerlangan Pengajaran dan Pembelajaran*. Vot Penyelidikan 75012. Universiti Teknologi Malaysia.
- Strange, C. Carney & Banning, James H. (2001). *“Educating by Design: Creating Campus Learning Environments That Work”*. Jossey-Bass Inc., United States of America.
- Sureshchandar, G.S., Rahendran, C., dan Anantharaman, R.N. (2002). The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction – A Factor Specific Approach. *Journal of Service Marketing*. 16 (4): 363-379.
- Sutchliffe, dan J. Kyriacou, C. (1978). *Teachers Stress: Prevalence, Sources and Symptoms*. *British Journal of Educational Psychology*, 48: 159-167.
- Training and Development Agency for School (2007). *What Does It Mean Of Support Staff*. London: TDA Development.
- Walker, James L. (1998) *Survey of First-Year University Students University of Lethbridge Edition*. Winnipeg: University of Manitoba Student Life and Housing.

- Wee E. H. (1996). *Gerak Kerja Kokurikulum-Sukan* Selangor : Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Wika R. dan Ekawatiningsih. P. (2010) *Kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan Layanan Makanan Restoran "Student Corner" Jurusan Pendidikan Teknik Boga Dan Busana (PTBB)*, Universitas Negeri Yogyakarta.
- W. Jaffar. W. N., Ahmad. A. dan Hassan. H. (2005). *Menilai Tahap Kemudahan yang Disediakan oleh Uitm: Satu Kajian Kes. Technical Report. Institute of Research, Development and Commercialization*, Universiti Teknologi MARA.
- Yaacob A. R. (2009). *Mengenalpasti Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kemudahan dan Perkhidmatan yang Disediakan di Pusat Sumber Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin. Perlis: Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin.*
- Yuliarmi. N. N. dan Riyasa P. (2007). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi. Vol 1(12): 9-28.*