

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN PENGANGKUTAN AWAM DI KUIS

Fadilah Mat Nor, Safura Ahmad Sabri & Khairuddin Khalid
Fakulti Pengurusan & Muamalah, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
(fadilahmn@kuis.edu.my, safura@kuis.edu.my, Khairuddinkhalid92@gmail.com)

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan satu aspek penting yang sering diberi perhatian oleh para pembekal produk atau penyedia perkhidmatan. Ini kerana mutu produk atau perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah organisasi dapat dinilai dan ditambah baik berdasarkan pandangan yang diperolehi daripada pelanggan. Oleh itu, kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam dalam kalangan pelajar Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS) serta melihat perbezaan tahap kepuasan di antara pelajar lelaki dan perempuan terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam di KUIS. Teori SERVQUAL yang melibatkan lima elemen iaitu kewujudan/nyata, kebolehpercayaan, jaminan, tanggungjawab dan empati telah digunakan dalam kajian ini bagi mengukur tahap kepuasan pengguna. Borang soal selidik telah diedarkan kepada sejumlah 150 orang responden yang terdiri daripada para pelajar yang menggunakan pengangkutan awam di KUIS. Data yang diperolehi kemudiannya dianalisis menggunakan skor min dan ujian-t. Dapatan kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan pengguna pengangkutan awam di KUIS berada pada tahap yang sederhana secara keseluruhannya dengan skor min terendah dicatatkan bagi elemen kebolehpercayaan. Sementara itu, dapatan kajian juga menunjukkan bahawa tiada perbezaan yang signifikan bagi tahap kepuasan di antara pelajar lelaki dan perempuan terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam di KUIS.

Kata kunci: tahap kepuasan, pengangkutan awam, SERVQUAL, kualiti perkhidmatan

Pengenalan

Pengangkutan memainkan peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia sejak zaman berzaman, sama ada bagi tujuan mencari rezeki, memindahkan barangan serta untuk pergerakan manusia dari satu tempat ke tempat yang lain. Allah SWT telah berfirman dalam Surah Al-Israa', ayat 66 yang bermaksud:

“Tuhan kamulah yang menjalankan untuk kamu kapal-kapal di laut, supaya kamu dapat mencari rezeki dari limpah kurnia-Nya; Sesungguhnya ia adalah Maha Mengasihani kepada kamu.”

Dalam kajian Wan Kalthom et al. (2005), beliau telah memetik pendapat daripada Muhammad Nasri Hussain yang menyatakan bahawa:

“Islam sebagai agama yang lengkap dan menyeluruh meletakkan urusan pengangkutan berada di bawah bidang muamalat iaitu bidang yang mengatur

hubungan manusia dengan manusia bagi mencapai kesejahteraan hidup di dunia dan mendapat keredhaan di akhirat. Ia meletakkan hukum fardhu kifayah kepada seluruh masyarakat Islam bagi mengendalikannya dengan baik. Umat Islam perlu faham bahawa mengadakan satu sistem pengangkutan awam yang baik itu adalah satu tuntutan fardhu kifayah.”

Selain itu, pengangkutan juga disifatkan sebagai salah satu alternatif dalam sistem perhubungan di dunia yang dianggap sebagai nadi penggerak dan pendapatan bagi sesetengah masyarakat. Di Malaysia, sistem pengangkutan awam merupakan aspek terpenting di dalam sistem perhubungan sama ada bagi masyarakat bandar mahupun luar bandar (Siti Faridah, 2011). Ia merupakan sebuah pengangkutan untuk kemudahan orang ramai dan digunakan dalam kehidupan seharian. Dalam masyarakat bandar misalnya, sistem pengangkutan yang cekap adalah salah satu komponen asas struktur sosial, ekonomi dan fizikal. Malahan, ia telah menjadi kompetitif dan menarik kepada pencari transit.

Toan dan Brian (2005) menyatakan bahawa kejayaan ekonomi dalam agensi pengangkutan diukur oleh beberapa faktor iaitu bilangan penumpang, pendapatan, kos, produktiviti, perbelanjaan wang awam secara efisien dan imej awam. Oleh kerana itulah kepuasan pelanggan terhadap sesuatu perkhidmatan sering dititik beratkan memandangkan ia akan memberi kesan secara langsung terhadap imej awam. Selain itu, kepuasan pelanggan juga merupakan satu elemen penting dalam menentukan mutu produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah organisasi.

Pengangkutan Awam di KUIS

Pihak pentadbiran KUIS telah menyediakan perkhidmatan pengangkutan awam bagi pengguna mereka, seperti yang tertera dalam Jadual 1 di bawah. Jumlah keseluruhan bagi ruang penumpang ialah 86 dengan kitaran 24 kali sehari bagi bas mengikuti litar yang ditetapkan dari KUIS ke tempat penginapan VISTA dan ke stesen Kereta Api Tanah Melayu (KTM) Bangi selang setiap satu jam. Purata jumlah keseluruhan pelajar KUIS adalah seramai 5000 pengguna.

Jadual 1: Jenis-jenis pengangkutan awam di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor

Jenis pengangkutan	Kapasiti penumpang	Kekerapan penggunaan
Bas	40	Aktiviti luar sahaja
Bas mini	26	Setiap hari
Van	14	Setiap hari
MPV	6	Aktiviti luar sahaja

Sumber: Bahagian Pembangunan Insan

Dengan jumlah kapasiti pengangkutan awam ini, ianya amat mencukupi untuk digunakan oleh pelajar. Tambahan pula, peraturan yang tidak membenarkan pelajar untuk membawa kenderaan kecuali pelajar tahun akhir dan mempunyai sebab-sebab kecemasan sahaja telah meningkatkan kebergantungan pelajar terhadap pengangkutan awam yang disediakan. Maka untuk menggalakkan penggunaan perkhidmatan pengangkutan awam,

kepuasan pelanggan dan atribut-atribut perkhidmatan pengangkutan awam yang penting perlu dikenal pasti dan ditambah baik.

Objektif

Bas, teksi, dan kereta api merupakan pengangkutan awam yang terpenting bagi menghubungkan kawasan perumahan dan bandar. Walaubagaimanapun, terdapat beberapa isu yang sering dihadapi oleh pengguna pengangkutan awam yang secara tidak langsung akan mempengaruhi tahap kepuasan mereka terhadap perkhidmatan yang disediakan. Antaranya ialah jadual perjalanan yang tidak konsisten, perjalanan tidak menepati waktu seperti yang dipamerkan pada jadual dan keadaan kenderaan yang kurang bersih. Oleh itu, kajian ini dijalankan bertujuan untuk:

- i. Mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam di KUIS.
- ii. Melihat perbezaan tahap kepuasan di antara pelajar lelaki dan perempuan terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam di KUIS.

Kualiti Perkhidmatan

Menurut Kamus Dewan Edisi Ketiga (2000: 674) perkhidmatan ialah perihal berkhidmat (bertugas) atau kerja (usaha, kemudahan) untuk kebajikan, keperluan, kepentingan orang ramai. Perkhidmatan yang dimaksudkan dalam kajian ini adalah perkhidmatan yang disediakan oleh Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor untuk kegunaan pelajar manakala istilah bagi pengangkutan awam menurut Kamus Pelajar Bahasa Melayu Edisi Kedua (2008: 29) menyatakan bahawa pengangkutan awam bermaksud sistem pengangkutan bermotor seperti teksi, bas dan keretapi yang boleh digunakan oleh orang ramai di kawasan tertentu dengan kadar tambang yang telah ditetapkan. Pengangkutan awam yang dimaksudkan di sini ialah semua jenis pengangkutan yang disediakan oleh pihak kolej bagi kegunaan para pelajar KUIS sahaja.

Menurut Roselena (2001), kualiti perkhidmatan adalah penilaian pelanggan selepas menggunakan perkhidmatan di sesebuah organisasi dengan membandingkan harapan dan pandangan sedia ada terhadap perkhidmatan yang disediakan. Azlinda Kasma Azizan (2010) pula mendefinisikan kualiti perkhidmatan sebagai perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan di mana output yang dihasilkan bukan dalam bentuk fizikal yang biasa diberikan semasa ia dihasilkan. Sementara itu, kualiti perkhidmatan yang dimaksudkan dalam kajian ini pula adalah mutu perkhidmatan yang disediakan oleh kakitangan pengangkutan awam terhadap pelajar (KUIS).

Model SERVQUAL

Model SERVQUAL digunakan dalam kajian ini untuk mengukur tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam di KUIS. Dalam kajian Nurulhuda et al. (2009), beliau telah memetik pendapat daripada Parasuraman, Berry, dan Zeithaml yang menyatakan bahawa pengukuran SERVQUAL bertujuan untuk mengukur tahap prestasi kualiti perkhidmatan dalam bidang pemasaran dan seterusnya digunakan secara meluas dalam pelbagai bidang. SERVQUAL mengenal pasti jurang potensi antara jangkaan dan persepsi dalam penyampaian perkhidmatan. Ia membantu pembekal perkhidmatan memahami jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan serta peningkatan kualiti secara berterusan yang dapat dilakukan (Andrew Booth, 2003).

Terdapat lima dimensi yang digunakan dalam teori ini iaitu kewujudan/nyata, kebolehpercayaan, jaminan, tanggungjawab dan empati. Menurut Johari (2007), setiap dimensi memberikan penilaian yang tersendiri dimana keterangan bagi setiap dimensi adalah seperti berikut; bukti fizikal atau kewujudan/nyata bermaksud kemudahan fizikal, keadaan peralatan dan penampilan peribadi. Dimensi kebolehpercayaan pula bermaksud keupayaan untuk melaksanakan servis dengan betul dan tepat serta boleh dipercayai, manakala dimensi responsif atau tindakbalas/tanggungjawab ialah kesediaan untuk bertindak membantu pelanggan dan melakukan servis dengan kadar segera. Dimensi jaminan bermaksud pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuannya untuk menanam kepercayaan dan keyakinan kepada pihak pelanggan. Dimensi yang terakhir ialah empati, bermaksud keprihatinan, perhatian secara individu yang diberikan oleh pembekal servis kepada pelanggannya.

1) Kewujudan/Nyata

Kewujudan atau nyata merupakan kemudahan fizikal, peralatan dan penampilan personal semua yang terlibat dalam aktiviti memberi perkhidmatan dalam pengangkutan awam. Kewujudan/nyata merupakan elemen yang boleh dilihat ataupun dirasa. Oleh itu, dimensi ini hendaklah diberi penekanan kerana ia mencerminkan kualiti perkhidmatan yang berkesan oleh sesebuah organisasi serta mudah dikesan kelemahannya jika perkhidmatan yang ditawarkan tidak menepati kehendak pelanggan. Menurut Wan Kalthom et al. (2005), dalam mengkaji keberkesanan sektor pengangkutan bas awam di Bandar Jengka dalam memenuhi keperluan dan kehendak pengguna terutamanya penduduk setempat, rata-rata hasil kaji selidik menunjukkan pengguna tidak berpuas hati akan kualiti perkhidmatan yang diberikan sama ada dari segi operasi mahupun mod pengangkutan itu sendiri iaitu tempat menunggu pengangkutan awam dan keadaan pengangkutan awam itu sendiri. Selain itu, dapatan kajian Effaziela Mohamad Tahar (2008), menunjukkan bahawa dimensi kewujudan/nyata merupakan dimensi yang paling kritikal dalam kualiti perkhidmatan di Hospital Sultanah Aminah. Antara elemen-elemen yang terdapat dalam dimensi kewujudan/nyata adalah peralatan moden, keterampilan semasa dan bahan-bahan bacaan. Kesemua elemen yang berada dalam dimensi kewujudan/nyata adalah tidak memenuhi jangkaan pesakit.

2) Kebolehpercayaan

Menurut Roselena (2001), kebolehpercayaan ialah keupayaan untuk melaksanakan perkhidmatan yang dijanjikan dengan tepat. Dimensi kebolehpercayaan dalam kajian ini lebih tertumpu kepada kemampuan kakitangan yang bertugas dalam menepati janji melalui pemberian perkhidmatan yang berkualiti kepada pelajar yang berurusan dengan bahagian pengangkutan awam secara tepat. Elemen seperti mampu menyelesaikan masalah pelajar dan menyediakan perkhidmatan seperti yang dijanjikan, merupakan pengukur utama dalam penyampaian perkhidmatan yang berkualiti. Menurut Nornajiha (2003), berdasarkan skala min kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan bas KUiTTTHO adalah sederhana dan pelajar tidak berpuas hati dengan masalah kelewatan bas yang sering berlaku. Hal ini berkaitan dengan dimensi kebolehpercayaan di mana ketepatan waktu perkhidmatan yang diberikan diambil kira. Di samping itu, kajian Noorfakhriah dan Madzlan (2011) mendapati bahawa dimensi kebolehpercayaan memperoleh nilai negatif yang agak besar berbanding dengan dimensi lain. Hasil kajian mendapati penumpang bas awam di Kota Bharu, Kelantan tidak berpuas hati dengan perkhidmatan bas bandar yang disediakan kerana kurang ketepatan masa dan rendah kekerapan.

3) Jaminan

Roselena (2001) mendefinisikan jaminan sebagai personel yang berpengetahuan dan berbudi bahasa serta berkeupayaan untuk menaruh kepercayaan dan keyakinan dalam diri pelanggan. Jaminan adalah bergantung kepada kemahiran komunikasi, kredibiliti, kompetensi, budi bahasa dan keselamatan. Secara tidak langsung aspek jaminan boleh mewujudkan kepercayaan serta perasaan selesa dalam diri pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan dan membolehkan mereka menerima perkhidmatan yang berkualiti. Nicholas (2001) dalam kajiannya menyatakan bahawa dimensi jaminan mencapai tahap kepuasan yang tinggi di Pusat Kerja *One-Stop* Wisconsin berbanding dengan dimensi lain. Kakitangan yang berpengetahuan dalam menyediakan perkhidmatan kepada pelanggan membuatkan pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang disampaikan.

4) Tindak balas/tanggungjawab

Menurut James (2005), dimensi tindak balas merujuk kepada keinginan dan kesediaan kakitangan dalam membantu dan memberi perkhidmatan yang diperlukan kepada pelanggan dengan kadar segera. Na'asah (2006) dalam kajiannya berkenaan penilaian elemen responsif terhadap kaunter pertanyaan di UiTM Shah Alam menyatakan bahawa majoriti pelanggan kaunter pertanyaan mengharapkan perkhidmatan yang boleh memberi tindak balas segera terhadap kehendak mereka. Khairul Anuar & Suzyanty (2009) pula mendapati bahawa dimensi tindak balas di Jabatan Sumber Manusia bagi industri perhotelan di pantai timur mempunyai jurang perkhidmatan yang paling besar berdasarkan pandangan pelanggan dalamannya. Ini bermakna dimensi tindak balas merupakan dimensi paling tidak memenuhi jangkaan minimum pelanggan. Sementara itu, kajian oleh Azimatun et al. (2012) mendapati bahawa dimensi tindak balas bagi klinik bandar di daerah Hulu Langat adalah paling kritikal, manakala bagi klinik luar bandar pula merupakan dimensi kualiti perkhidmatan yang paling lemah. Secara keseluruhannya, dimensi ini memperoleh nilai min negatif bagi kedua-dua klinik bandar dan luar bandar di Daerah Hulu Langat.

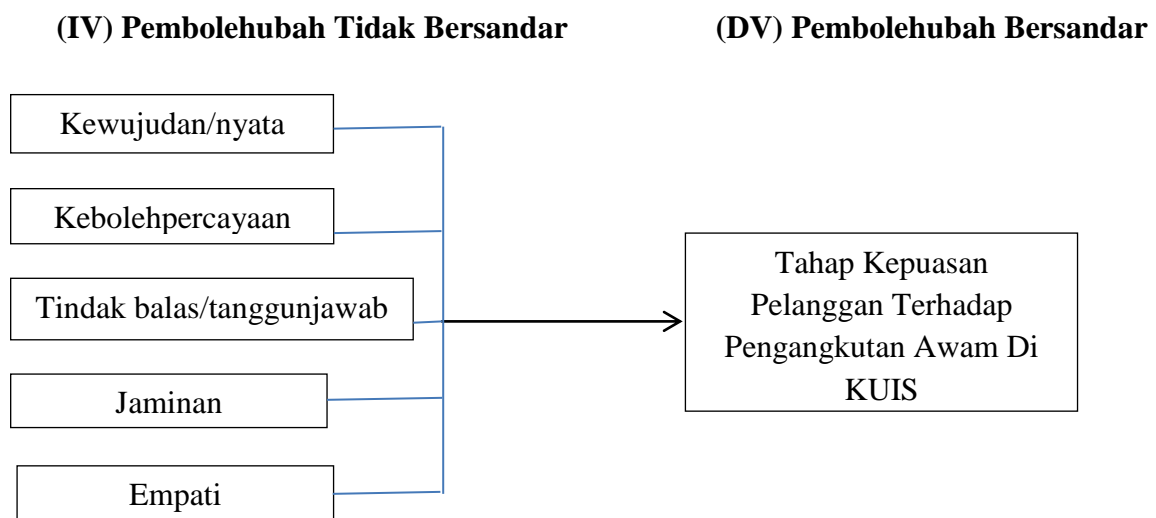
5) Empati

Elemen empati adalah satu perasaan yang wujud apabila bahagian pengangkutan awam memahami perasaan pelanggan dengan menawarkan perkhidmatan yang memuaskan hati pelanggan. Dimensi empati dalam kajian ini melihat sejauhmana kakitangan memberi layanan yang sama rata kepada semua pelajar, mesra serta memahami keperluan pelajar yang datang berurusan dengan mereka. Chew (2007) dalam kajian yang dijalankan olehnya menggunakan model SERVQUAL mendapati bahawa jurang perbezaan antara jangkaan dengan prestasi perkhidmatan di Pusat Kesihatan Universiti Malaya bagi dimensi empati adalah paling kecil dan diikuti oleh dimensi lain. Ini menunjukkan bahawa dimensi empati memuaskan hati pelanggan yang menggunakan perkhidmatan di pusat kesihatan tersebut berbanding dimensi lain kerana terdapat jurang perbezaan yang kecil. Sahereh et al. (2013) juga mendapati bahawa dimensi empati mempunyai hubungan yang paling hampir dengan kepuasan pelanggan serta memberi kesan terhadap penambahbaikan perkhidmatan perbankan. Empati dalam kajian beliau merujuk kepada persekitaran mengikut pandangan pelanggan, misalnya kakitangan yang berpengetahuan memudahkan pihak bank berkomunikasi, memberi layanan mesra dan memahami keperluan pelanggan.

Metodologi Kajian

Sebanyak 150 set borang soal selidik telah diedarkan kepada responden bagi mendapatkan data yang diperlukan dalam kajian ini. Borang soal selidik tersebut mempunyai 2 bahagian iaitu bahagian A dan B. Bahagian A mengandungi 10 soalan yang terdiri daripada maklumat demografi responden manakala bahagian B pula mengandungi 5 pecahan kumpulan soalan iaitu mengenai kewujudan/nyata, kebolehpercayaan, jaminan, tindak balas/tanggungjawab dan empati. Setiap pecahan mengandungi 5 hingga 7 soalan. Data yang diperoleh kemudiannya dianalisis menggunakan perisian IBM SPSS Statistik versi 20 dengan mendapatkan skor min dan ujian-t bagi menjawab persoalan kajian.

Berikut merupakan kerangka teoritikal yang digunakan dalam kajian ini:



(Diadaptasi daripada Parasuraman (1985))

Rajah 1 : Kerangka teori kajian hubungan faktor kewujudan/nyata, kebolehpercayaan, tindak balas/tanggungjawab, jaminan dan empati yang akan menentukan tahap kepuasan pelanggan terhadap pengangkutan awam di KUIS

Walaupun bagaimanapun, lazimnya sebelum sesuatu kajian sebenar dijalankan, kajian rintis akan dijalankan bagi memberi peluang kepada responden untuk memberikan komen terhadap kekurangan, kekeliruan dan kekaburan bahasa instrumen (Wiersma, 1995). Ia juga dilaksanakan untuk mengetahui tahap kesahan dan kebolehpercayaan borang soal selidik dalam mengukur pembolehubah kajian secara konsisten setiap kali ia digunakan pada masa, tempat dan sampel yang berlainan (Mohd Salleh dan Zaidatun 2001). Menurut Sekaran (2003), jika nilai Alpha Cronbach yang diperoleh adalah kurang daripada 0.6 dan menghampiri skor 0, maka soal selidik dianggap tidak sah dan kebolehpercayaan terhadap item yang dibina adalah rendah. Sebaliknya jika skor Alpha Cronbach melebihi 0.6 dan menghampiri 1.0, ia boleh dianggap sebagai skor yang tinggi dan item yang terkandung dalam soal selidik adalah boleh dipercayai.

Jadual 2 di bawah menunjukkan nilai Alpha Cronbach yang diperoleh bagi setiap pembolehubah dalam borang soal selidik. Kesemua bahagian mencatatkan nilai yang melebihi 0.6. Oleh itu, soal selidik dianggap baik serta boleh digunakan bagi mendapatkan data sebenar.

Jadual 2: Statistik kebolehpercayaan mengikut Pembolehubah Kajian

Pembolehubah	Alpha Cronbach	Bilangan Item
Kewujudan/nyata	0.904	7
Kebolehpercayaan	0.845	7
Tindak balas/Tanggungjawab	0.904	7
Jaminan	0.792	7
Empati	0.862	5

Analisis Data dan Dapatan Kajian

Jadual 3 di bawah menunjukkan ciri-ciri demografi responden yang dikaji.

Jadual 3: Statistik Responden Menjawab Soal selidik Mengikut Latar Belakang Responden

	Perkara	N	Peratus(%)
Jantina	Lelaki	53	35.3
	Perempuan	97	64.7
Umur	Bawah 20	32	21.3
	21-25	115	76.7
	26-30	3	2
Fakulti	AI	66	44
	FPM	53	35.3
	FP	19	12.7
	FSTM	12	8
Kekerapan penggunaan pengangkutan awam	Setiap hari	2	1.3
	Seminggu sekali	39	26.0
	Dua minggu sekali	41	27.3
	Sebulan sekali	62	45.3
Tujuan penggunaan	KTM Bangi	102	68
	Penginapan luar	1	0.7
	Pasar	26	17.3
	Kelas	2	1.3
	Program luar	17	11.3
	Lain-lain	2	1.3

Berdasarkan jadual di atas, majoriti responden adalah perempuan (64.7%), berumur di antara 21-25 tahun (76.7%), pelajar Fakulti Akademi Islam (44%), kekerapan menggunakan pengangkutan awam adalah sebulan sekali (45.3%) serta tujuan penggunaan yang paling tinggi adalah untuk ke KTM Bangi (68%).

1) Analisis Objektif Pertama

Dalam analisis objektif yang pertama pengkaji ingin mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam di KUIS. Kajian dijalankan dengan menggunakan analisis skor min seperti dalam jadual di bawah iaitu 1.00-2.33 menunjukkan tahap interpretasi yang rendah manakala, 3.68-5.00 menunjukkan tahap interpretasi yang tinggi.

Jadual 4: Penilaian Skor Min

Skor Min	Interpretasi
1.00-2.33	Rendah
2.34-3.67	Sederhana
3.68-5.00	Tinggi

Sumber: Penilaian Skor Min (Mohd Majid Konting, 1990)

Jadual 5 di bawah merupakan hasil analisis yang menunjukkan interpretasi data keseluruhan skor min bagi setiap dimensi. Berdasarkan data yang diperoleh, skor min yang paling tinggi adalah kewujudan/nyata, sebanyak 3.37. Faktor ini mungkin kerana ciri-ciri kewujudan/nyata yang disediakan seperti tempat duduk dan ruang yang selesa, kedudukan tempat menunggu yang strategik, dan kebersihan pengangkutan awam yang terjamin menyumbang kepada tahap kepuasan pelanggan. Sementara itu, skor min yang terendah adalah kebolehpercayaan, sebanyak 3.10. Faktor ini mungkin kerana ciri-ciri kebolehpercayaan yang ditawarkan adalah kurang daripada faktor kewujudan/nyata seperti ketepatan masa ketibaan, layanan pelanggan secara sistematik, serta memberi perkhidmatan secara cepat dan lancar.

Jadual 5: Keseluruhan Skor Min Bagi Setiap Dimensi

Dimensi	Skor Min	Interpretasi
Kewujudan/nyata	3.37	Sederhana
Kebolehpercayaan	3.10	Sederhana
Tindakbalas/tanggungjawab	3.17	Sederhana
Jaminan	3.34	Sederhana
Empati	3.22	Sederhana

Secara keseluruhannya, berdasarkan jadual di atas dapatlah pengkaji mengenal pasti bahawa tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam di KUIS adalah sederhana. Maka H_0 diterima, iaitu kajian menunjukkan tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam di KUIS adalah tinggi. Hal ini kerana, walaupun setiap atribut menunjukkan interpretasi sederhana tetapi kecenderungannya lebih ke arah tinggi berbanding rendah. Dalam erti kata lain tahap kepuasan pelanggan terhadap pengangkutan awam berada di tahap sederhana atas, tidak terlalu memuaskan dan juga tidak terlalu teruk.

2) Analisis Objektif Kedua

Dalam analisis objektif yang kedua, pengkaji ingin melihat perbezaan tahap kepuasan di antara pelajar lelaki dan perempuan terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam di KUIS. Kajian dijalankan dengan menggunakan Ujian-t, dan hasil analisis ditunjukkan dalam jadual di bawah.

Jadual 6: Keputusan Ujian Statistik

	Jantina	N	Min	Sisihan Piawai
Tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam	Lelaki	53	1.53	.504
	Perempuan	97	1.38	.488

Keputusan ujian statistik dalam jadual di atas menunjukkan perbezaan antara pelajar lelaki dan perempuan dengan tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam di KUIS. Nilai min untuk pelajar lelaki 1.53 lebih tinggi sedikit berbanding pelajar perempuan iaitu sebanyak 1.38. Nilai perbezaan min pula ditunjukkan dibawah.

Jadual 7: Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
Tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam	Equal variances assumed	2.682	.104	1.741	148	.084
	Equal variances not assumed			1.725	104.173	.088

Berdasarkan hasil ujian-t dalam jadual di atas, nilai aras signifikan yang diperoleh bagi pembolehubah adalah $p(0.084) > 0.05$. Maka H_0 diterima. Ini bermakna tiada perbezaan yang signifikan bagi tahap kepuasan di antara pelajar lelaki dan perempuan terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam di KUIS. Kesimpulan ini dibuat pada tahap keyakinan 95% iaitu pada aras signifikan $\alpha = 0.05$. Hal ini juga boleh dilihat melalui perbezaan skor min antara pelajar lelaki dan perempuan dalam Jadual 6 yang tidak begitu ketara iaitu 1.53 dan 1.38.

Penutup

Pelan Strategik KUIS 2014-2018 menyasarkan KUIS sebagai Universiti Penuh menjelang tahun 2016. Apabila hasrat tersebut dicapai, pastinya akan ada penambahan bilangan pelajar yang mendadak berbanding pada masa ini. Sebagai sebuah institusi pengajian tinggi Islam (swasta) berperingkat antarabangsa, servis yang terbaik merupakan tulang belakang bagi memastikan pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang ditawarkan. Oleh itu, dengan mengenal pasti kelebihan dan kelemahan dimensi kualiti perkhidmatan pengangkutan awam di KUIS, maka pihak pengurusan lebih mudah untuk mengesan dimensi kualiti perkhidmatan yang lemah dan juga memudahkan pihak pengurusan untuk memperuntukkan sejumlah sumbernya dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan yang

disampaikan kepada pelajar Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Justeru, melalui kajian ini diharapkan pihak pengurusan dapat memastikan kriteria yang perlu dipertingkatkan dalam memastikan kualiti pengangkutan awam berada di tahap yang terbaik.

Rujukan

Andrew Booth. 2003. *“What Is Quality And How Can We Measure It?”*

Azimatun NA, Salmiah B, Ahamad J. 2012. *“Kajian Keratan Rentas Perbandingan Kepuasan Pelanggan Di Antara Klinik-Klinik Kesihatan Primer Luar Bandar Dan Bandar Di Daerah Hulu Langat Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi”*.

Azlinda Kasma Azizan Bt Kamal A Nasir. 2010. *“Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM Terhadap Kualiti Perkhidmatan Di Pusat Kesihatan UTM”*.

Chew, Ean Cheng. 2007. *“Pengkukuran Kualiti Perkhidmatan Pusat Kesihatan Pelajar Universiti Malaysia Sabah”*.

Effaziela Mohamad Tahar & Shahabudin Abdullah. 2008. *“Servqual Dalam Penilaian Kualiti Perkhidmatan Di Hospital”*.

Habibi, Sahereh; Azari, Ayda Delfan; Toloue, Ghazaleh; Ejlali, Nazanin; Nejadjavad, Maryam. 2013. *“Customer Satisfaction and Its Impact on Improvement of Banking Services”*.

James Jakup AK Chaling. 2005. *“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelanggan di Sektor Telekomunikasi”*.

Kamus Dewan. 2000. Ed. Ke-3. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Kamus Pelajar Bahasa Melayu. 2008. Ed. Ke-2. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Khairul Anuar Mohd Ali & Suzyanty Mohd Shokory. 2009. *“Pengkukuran Kepuasan Pelanggan Dalaman Bagi Industri Hospitaliti: Kajian Kes Industri Perhotelan Di Pantai Timur Semenanjung Malaysia”*.

Mohd Saleh Abu dan Zaidatun Tasir. 2001. *Pengenalan Analisis Data Berkomputer SPSS 10.0 for Window*. Kuala Lumpur: Venton Publishing.

Na'asah Nasrudin. 2006. *“Penilaian Elemen Responsif Terhadap Kaunter Pertanyaan: Kajian Kes Di FSPU, UiTM Shah Alam”*

Nicholas J. Blanchette. 2001. *“Customer Satisfaction at Wisconsin's One-Stop Job Centers: Development and Implementation of a Customer Satisfaction Instrument”*.

Noorfakhriah Yaakub & Madzlan Napiah. 2011. *“Quality of Service and Passenger's Perception – A Review on Bus Service in Kota Bharu”*.

Nornajiha binti Kamdi. 2003. *“Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Perkhidmatan Bas Di Institusi Pengajian Tinggi Awam”*.

- Nurulhuda Ramli et al. 2009. "*Kajian Kepuasan Pelanggan terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Awam di Malaysia*".
- Parasuraman A., Valarie Zeithaml & Leonard Berry. 1985. "*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*". *Journal of Marketing*.
- Roselena Mansor. 2001. "*Kualiti Pendidikan Kolej Profesional Mara Daripada Perspektif Pelajar*".
- Siti Faridah binti Mohd Sunif. 2011. *Perkhidmatan Pengangkutan Awam di Malaysia*. Disertasi Ijazah Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam), Universiti Teknologi Malaysia.
- Toan Tran & Brian H. Kleiner. 2005. "*Managing For Excellence in Public Transportation*", *Management Research News*, Vol. 28.
- Uma Sekaran. 2003. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. 4th edition. John Wiley & Sons.
- Wan Kalthom Yahya, Irzan Ismail & Azitadoly Mohd Arifin. 2005. "*Keberkesanan Sektor Pengangkutan Bas Awam Dalam Memenuhi Keperluan Dan Kehendak Pengguna Di Bandar Jengka, Pahang*".
- Wiersma, W. 1995. *Research Methods in Education: An Introduction*. Boston: Allyn and Bacon.