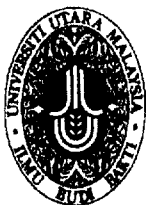


KUALITI PENGURUSAN KANTIN DAN KEPUASAN PELANGGAN

Kertas projek ini diserahkan kepada sekolah siswazah untuk memenuhi keperluan sebahagian daripada pengajian Lulusan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia

Oleh
Zamri Bin Abu Bakar
(No. Matrik: 80962)

© Zamri Abu Bakar, 2000, Hak Cipta Terpelihara



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

ZAMRI BIN ABU BAKAR

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of) Sarjana Sains (Pengurusan) UUM/IAB Kohort 8

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

KUALITI PENGURUSAN KANTIN DAN KEPUASAN PELANGGAN

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
*(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).*

Nama Penyelia
(Name of Supervisor): En. Abdull Halim Bin Abdul

Tandatangan
(Signature)

Tarikh
(Date)

: 19/09/2000

KEBENARAN MENGGUNA

Kertas Projek ini adalah sebagai memenuhi sebahagian daripada pengajian lepas ijazah Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju supaya pihak perpustakaan UUM mengadakan kertas projek ini bagi tujuan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan keseluruhan atau sebahagian daripadanya, bagi tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia saya atau semasa ketiadaan beliau, kebenaran tersebut boleh diperolehi daripada Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang penyalinan, penerbitan atau penggunaan ke atas keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk perolehan kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Permohonan untuk kebenaran membuat salinan atau kegunaan lain sama ada secara keseluruhan atau sebahagian boleh dibuat dengan menulis kepada:

**DEKAN SEKOLAH SISWAZAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010, SINTOK
KEDAH DARULAMAN**

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk meninjau hubungan kualiti pengurusan kantin terhadap kepuasan pelanggan di sekolah-sekolah. Disamping itu kajian ini juga bertujuan untuk menyelidik adakah kepuasan pelanggan ini mempunyai hubungan dengan ciri-ciri demografi yang lain seperti jantina, umur, kaum, pekerjaan ibu bapa, jumlah wang dibawa ke sekolah dan jumlah wang yang dibelanjakan disekolah. Pembolehubah bebas yang dikaji adalah harga, kebersihan, layanan, peralatan dan kelengkapan dan jenis makanan dan minuman. Kajian ini adalah berbentuk kuantitatif dan dijalankan di empat buah sekolah menengah di kawasan bandar Parit Buntar, Perak.. Kajian ini dijalankan selama tiga bulan ke atas sampel seramai 120 orang menggunakan borang soal selidik. Hasil analisis statistik dan ujian hipotesis menggunakan Ujian T, ANOVA, Korelasi Pearson dan Regresi Berganda beberapa dapatan di dapati. Jenis kaum pelajar mempunyai perbezaan yang signifikan dengan tahap kepuasan pelanggan pelajar terhadap perkhidmatan kantin. Semua pembolehubah bebas yang dikaji mempunyai korelasi yang signifikan dengan kepuasan pelanggan pelajar terhadap perkhidmatan kantin. Hanya pembolehubah bebas harga, layanan dan peralatan dan kelengkapan kantin didapati boleh digunakan untuk meramal atau mempunyai pengaruh terhadap tahap kepuasan pelanggan pelajar terhadap perkhidmatan kantin

ABSTRACT

This study aims at finding out the relationship between quality canteen management and customer satisfaction in school. This study is also conducted to find whether customer satisfaction has any relation with demographic element such as sex, age, race, parent's occupation, amount of money brought to school and amount of money spent in school. The independent variables involves price of food, cleanliness, hospitality, kitchen utensils and type of food and drinks. This study is a quantitative study that is conducted in four schools in the areas of Parit Buntar in Perak. The study is carried out for three months on 120 respondents using questionnaires. Statistical analysis and hypothesis testing using T-test, ANOVA, Pearson Correlation and Multiple Regression showed several results. Students of different race showed significant differences with the level of customer's satisfaction towards canteen service. All of the independent variables that have been studied have shown significant correlation with student satisfaction as customer towards canteen service. Independent variables such as price of food, hospitality and kitchen utensils can be used to forecast or has significant influence on student satisfaction as customer toward canteen service.

PENGHARGAAN

Syukur ke hadrat Allah s.w.t yang memberi kesempatan kepada menyempurnakan penyelidikan ini.

Setinggi-tinggi penghargaan ditujukan kepada En. Abdul Halim bin Abdull sebagai penyelia kerana telah memberi nasihat dan bimbingan yang berharga sehingga dapat diselesaikan penyelidikan ini. Tidak lupa juga kepada pihak pengurusan Sekolah Siswazah dan pesyarah-pesyarah lain di Universiti Utara Malaysia, Sintok yang membantu saya sepanjang tempoh pengajian saya di sini.

Jutaan terima kasih diberikan kepada Pengetua dan Penolong Kanan di Sekolah Menengah Kebangsaan Panglima Bukit Gantang, Sekolah Menengah Kebangsaan Seri Perak, Sekolah Menengah Methodist dan Sekolah Menengah Kebangsaan Kerian yang telah memberi kebenaran kepada saya untuk menjalankan kajian ini dengan menggunakan pelajar-pelajar berkenaan sebagai sampel kajian. Kepada rakana-rakan dari kohort 9, saya ucapkan ribuan terima kasih atas kerjasama yang diberikan terutamanya kepada Tn. Hj. Nordin bin Mehat. Jasa baik mereka tidak akan dilupakan.

Penghargaan ini juga ditujukan kepada semua ahli keluarga yang sentiasa memberikan dorongan dan sokongan disepanjang tempoh pengajian saya khususnya kepada kedua ibubapa, teristimewa untuk isteri Norashikin dan anak-anak Izhar dan Syazwani. Pengorbanan dan kesabaran anda semua tidak akan saya lupakan

Zamri Abu Bakar
Sekolah Siswazah
Universiti Utara Malaysia

JADUAL KANDUNGAN

	HALAMAN
KEBENARAN MENGGUNA	i
ABSTRAK (BAHASA MELAYU)	ii
ABSTRACT (BAHASA INGGERIS)	iii
PENGHARGAAN	iv
JADUAL KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	x
SENARAI LAMPIRAN	xi
BAB SATU: PENGENALAN	
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Pernyataan Masalah	2
1.3 Tujuan Kajian	3
1.4 Persoalan Kajian	4
1.5 Objektif Kajian	5
1.6.1 Objektif Am	5
1.6.2 Objektif Khusus	5
1.6 Kerangka Teoretikal	6
1.6.1 Pembolehkan Bebas	6
1.6.2 Pembolehkan Bersandar	6
1.7 Pembentukan Hipotesis	6
1.8 Kepentingan Kajian	8
1.9 Batasan Kajian	8

BAB DUA: ULASAN KARYA

2.1	Pengurusan Kantin	9
2.2	Perkhidmatan Pelanggan	13
2.3	Kualiti	13
2.4	Kepuasan Pelanggan	15
2.5	Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan	23
2.6	Kesimpulan	24

BAB TIGA: METODOLOGI

3.1	Definisi Kajian	25
3.1.1	Kualiti Pengurusan	25
3.1.2	Pengguna / Pelajar	25
3.1.3	Kantin	25
3.1.4	Kepuasan Pelanggan	26
3.2	Rekabentuk Kajian	26
3.3	Responden Kajian	26
3.3.1	Latarbelakang Daerah Kerian	26
3.3.2	Pemilihan Sampel	27
3.4	Kaedah Pengumpulan Data	27
3.5	Instrumen Kajian	28
3.6	Pra Ujian	28
3.7	Pentadbiran Soal Selidik	29
3.8	Analisis dan Intepretasi Data	29
3.9	Kesimpulan	31

BAB 4: DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	32
4.2	Analisis Ujian Kebolehpercayaan	32
4.2.1	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Instrumen Kajian	33

4.3	Skor Pembolehubah Kajian	33
4.4	Pengujian Pembolehubah Kajian	34
4.4.1	Hubungan perbezaan di antara jantina pelajar dengan tahap kepuasan pelanggan pelajar	34
4.4.2	Hubungan perbezaan di antara jenis kaum pelajar dengan tahap kepuasan pelanggan pelajar	35
4.4.3	Hubungan perbezaan di antara umur pelajar dengan tahap kepuasan pelanggan pelajar	36
4.4.4	Hubungan perbezaan di antara pekerjaan penjaga pelajar dengan tahap kepuasan pelanggan pelajar	37
4.4.5	Hubungan perbezaan di antara jumlah duit yang dibawa pelajar dengan tahap kepuasan pelanggan pelajar	38
4.4.6	Hubungan perbezaan di antara jumlah duit yang dibelanja pelajar dengan tahap kepuasan pelanggan pelajar	39
4.4.7	Perhubungan Di Antara Faktor Harga, Layanan, Kebersihan dan Keceriaan, Peralatan dan Kelengkapan dan Menu dan Kualiti Makanan Kantin Sekolah.	40
4.4.8	Penentuan Peramal Diantara Faktor Harga, Layanan, Kebersihan dan Keceriaan, Peralatan dan Kelengkapan dan Menu dan Kualiti Makanan Kantin Sekolah ke atas tahap Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Kantin.	42
4.5	Kesimpulan	43

BAB 5: PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pendahuluan	45
5.2	Perbincangan	45
5.2.1	Mengenal pasti hubungan di antara faktor jantina, kaum, umur, pekerjaan penjaga, jumlah duit yang dibawa ke sekolah, jumlah duit yang telah dibelanjakan di kantin sekolah terhadap kepuasan pelanggan. kantin	45
5.2.2	Hubungan Faktor Harga, Layanan, Kebersihan dan Keceriaan, Peralatan dan Kelengkapan dan Menu Makanan ke atas Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Kantin	47
5.2.3	Penentuan Peramal Diantara Faktor Harga, Layanan, Kebersihan dan Keceriaan, Peralatan dan Kelengkapan	48

dan Jenis Makanan dan Minuman terhadap tahap
Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Kantin

5.3	Implikasi Kajian	49
5.4	Cadangan Penyelidikan Masa Hadapan	50
5.5	Kesimpulan	50
	RUJUKAN	52

SENARAI JADUAL

Jadual 3.1	Sekolah Dan Bilangan Pelajar Sekolah Menengah Kawasan Parit Buntar	27
Jadual 3.2	Skala Likert	28
Jadual 3.3	Keputusan Pra Ujian – Cronbach Alpha	29
Jadual 4.1	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Instrumen Kajian	33
Jadual 4.2	Skor Pembolehubah Kajian	33
Jadual 4.3	Perbezaan Di Antara Jantina Pelajar Dengan Kepuasan Pelanggan	34
Jadual 4.4	Perbezaan Di Antara Jenis Kaum Pelajar Dengan Kepuasan Pelanggan	35
Jadual 4.5	Perbezaan Di Antara Umur Pelajar Dengan Kepuasan Pelanggan	36
Jadual 4.6	Perbezaan Di Antara Pekerjaan Penjaga Pelajar Dengan Kepuasan Pelanggan	37
Jadual 4.7	Perbezaan Di Antara Jumlah Duit Dibawa Pelajar Dengan Kepuasan Pelanggan	38
Jadual 4.8	Perbezaan Di Antara Jumlah Duit Dibelanja Pelajar Dengan Kepuasan Pelanggan	39
Jadual 4.9	Perhubungan Di Antara Faktor Harga, Layanan, Kebersihan Dan Keceriaan, Peralatan Dan Kelengkapan Dan Menu Dan Kualiti Makanan Kantin Sekolah.	40
Jadual 4.10	Petunjuk Kekuatan Hubungan Nilai Pekali Korelasi	40
Jadual 4.11	Kekuatan Hubungan Nilai Pekali Korelasi Pembolehubah Kajian	41
Jadual 4.12	Penentuan Peramal Diantara Faktor Harga, Layanan, Kebersihan Dan Keceriaan, Peralatan Dan Kelengkapan Dan Menu Dan Kualiti Makanan Kantin Sekolah Ke Atas Tahap Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Kantin.	42
Jadual 4.13	Rumusan Keseluruhan Pembolehubah Kajian	44

SENARAI RAJAH

Rajah 2.1	Kerangka Teoretikal Kajian	6
Rajah 2.2	Pengurusan Kantin Sekolah	10
Rajah 2.3	Model Teboul	19
Rajah 2.4	Model Kano	20

SENARAI LAMPIRAN

- | | |
|------------|---|
| Lampiran 1 | Borang Soal Selidik |
| Lampiran 2 | Keputusan Ujian Statistik |
| Lampiran 3 | Surat Kebenaran untuk menjalankan kajian oleh Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Kementerian Pendidikan Malaysia |
| Lampiran 4 | Garis Panduan Pengurusan Kantin yang dikeluarkan oleh Pejabat Pendidikan Daerah Kerian |

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Kantin adalah merupakan satu tempat yang penting pada mana-mana organisasi. Selain memberi perkhidmatan penyediaan makanan ianya secara tidak langsung dapat mewujudkan interaksi di kalangan penggunanya. Kantin di sekolah mewujudkan pelbagai pengalaman secara langsung dan tidak langsung bagi membina ilmu pengetahuan, sikap dan amalan di kalangan generasi muda terhadap makanan dan pemakanan. Kantin juga adalah tempat di mana para pelajar berkomunikasi di antara satu sama lain. Erti kesabaran juga banyak diuji ketika para pelajar menggunakan perkhidmatan kantin.. Ia juga boleh melibatkan tabiat-tabiat sosial yang lain yang dapat membantu dalam perkembangan pelajar.

Malaysia adalah sebuah negara yang berbilang bangsa yang datang dari pelbagai lapisan masyarakat, kebudayaan, kepercayaan, bahasa dan kegiatan ekonomi. Pada tahun 1996 penduduk Malaysia berjumlah hampir 20 juta orang. Hampir 60% daripada jumlah ini terdiri daripada kanak-kanak dan golongan remaja. Ini bermakna banyak sekolah telah didirikan untuk menampung jumlah pelajar yang ramai. Secara tidak langsung ianya menunjukkan bahawa pengguna perkhidmatan kantin adalah ramai terutamanya dari golongan kanak-kanak dan remaja.

Kantin adalah sebagai satu-satunya premis yang menjual makanan di sekolah. Sistem jualan terbuka yang diamalkan ditambah pula dengan keadaan iklim lembab dan panas akan memberi lebih kemungkinan makanan-makanan dihinggap oleh

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

BUKU

- Atan Long (1991), *Pedagogi: Kaedah Am Mengaja*, Petaling Jaya: Amiza Publishing.
- Bhote,K.R. (1996). *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Greater Profitability*. New York: AMA Membership Publications Division.
- Davies B. et al. (1999), Measuring and Managing Service Quality, *Marketing Intelligence & Planning*, Vol 17 Issue 1.
- Dutka,A. (1993). *AM4 Handbook for Customer Satisfaction*. USA: NTC Publishing Group.
- Gay, L.R. 1996 *Educational Research*. New Jersey: Prentice Hall.
- Gerson,G.F. (1993). *Measuring Customer Satisfaction* USA: Crisp Publication Inc.
- Kabodian, A. (1994). *The Customer is Always Right*. New Jersey: McGraw Hill
- Kajewski,R (1998), *Operational Management*, New Jersey: Prentice Hall.
- Kementerian Pendidikan Malaysia dan Kementerian Kesihatan Malaysia (1996). *Garis Panduan Kantin Sekolah*, KL: DBP
- Kotler,P. (1996). *Marketing Management*. New Jersey: McGraw Hill.
- Lau Too Kya dan Zainuddin Awang (1994). *Statistik Asas JTM* Kuala Lumpur:Fajar Bakti Sdn Bhd.
- Lele, M.M. dan Sheth,J.N. (1987). *The Customer is Key*. USA: John Wiley & Sons,Inc.
- Lewis, B. (1995), *Customer Care in Services: Understanding Services Management*, Chichester: Wiley & Sons
- Lovelock, P (1996), *Tips for Excellent Customer Service*. Great Britain: Pitman Publishing.
- Manson, E.J. dan Bramble.W.J. (1989). *Understanding and Condustring Research* (2nd ed.). Singapore: McGraw Hill.

- McNealy,R.M. (1994). *Making Customer Satisfaction Happen: A Strategy for Delighting Customer*. USA: Chapman & Hall.
- Mudie,P. dan Cottam,A. (1993). *The Management and Marketing of Service*.Great Britain: Butterworth-Heinemann Ltd.
- Omardin Ashaari, (1996), *Pengurusan Sekolah: Satu Panduan Lengkap*, KL: Utusan Publication.
- Peel, M. (1987). *Customer Service: How to Achieve Total Customer Satisfaction*. Great Britain: Kogan Page Ltd.
- Rahim Abdullah (1995), *Pengurusan Sekolah*. KL:DBP
- Sekaran,U. (1992). *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Stebbing, L. (1990), *Quality Management in the Service Industry*, Ellis Horwood, Chichester.

JURNAL

- Abdul Wahab Abd. Ghani. (1995). Pemikiran Awal Tentang Aplikasi Pengurusan Kualiti Menyeluruh Dalam Pengurusan Sekolah, *Jurnal Pengurusan Pendidikan*. KL:IAB
- Anderson E.W. et al. (1994). Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Finding from Sweden. *Journal of Marketing*.
- Anderson,D. (1988). Customer Service: The Key To Lasting Success. *Capacity Management Review*.
- Anderson,W.T. (1991). Is the Purpose of the Organization to Create Satisfied Customer? *Marketing and Research Today*.
- Bartram,P. dan Bartram, M. (1993). Satisfied or Satiated? How the Appetite for Customer Satisfaction Research can be Sustained. *Marketing and Research Today*.
- Bearden,W.O. dan Teel, J.E. (1983). Selected Determinant of Consumer Satisfaction and Complaints Reports. *Journal of Marketing Research*.
- Boulding,W. et at., (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*.

- Cardozo,RN. (1962). An Experimental Study of Customer Effort, Expectation and Satisfaction. *Journal of Marketing Research*.
- Christiansen,T. et al. (1996). Training Different between Services and Goods Firms Activities: Impact on Performance, Satisfaction and Commitment.*Journal of Professional Service Marketing*.
- Church, S. (1999), School Food-Turning The Tide, *Nutrition and Food Science*.
- Churchill, GA. dan Surprenant,C. (1982). An Investigation Into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*.
- Clemmer,J. (Winter,1993). Marketing Change Work: Integrating Focus, Effort and Direction. *Canadian Business Review*.
- Coppett,J.I. (1988). Auditing Your Customer Service Activities. *Industrial Marketing Management*.
- Cronin,J.J dan Taylor,S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Measutin~ Extension. *Journal of Marketing*.
- Crosby,L.A. dan Stephens,N. (1987). Effects of Relationship Marketing on Satisfaction, Retention and Prices in the Life Insurance Industry. *Journal of Marketing Research*.
- Customer Expectations: First The Basics, Please (1988). *Training Today*.
- Czepiel,J.A. (1990). Service Encounters and Service Relationship: Implications for Research. *Journal of Business Research*.
- Douglas, L. (1999). Children's Food Choice, *Nutrition and Food Science*.
- Dutka,A. (1994). AMA HanGbook for Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*.
- Eves, A. et al. (1999), The Nutritional Implication Of Food Choices From Catering Outlets, *Nutrition and Food Science*.
- Fields,G. (1992). Customer Satisfaction: Is It Really A Western Import? *Tokyo Business Today*.
- Hermon, P (1999), Service Quality and Customer Satisfaction: An Assesment and Future Directions. *Journal of Academic Librarianship*.

- Hernon, P et al. (1999), Service Quality And Customer Satisfaction: An Assesment And Future Directions, *Journal of Academic Librarianship*
- Hudson,P. (1995). The Importance of Measuring Service Quality. *Bank-Marketing*.
- Huriey,R.F. dan Estelam,H.(1998). Alternative Indexes for Monitoring Customer Perceptions of Service Quality: A Comparative Evolution in Retail Context. *Journal of the Academic of Marketing Science*.
- Jones,C.R. (1996). Customer Satisfaction Assessment for Internal Supplier. *Management Services*.
- Kouzmin, A. et al (1999). Benchmarking And Performance Measurement In Public Sectors Towards Learning For Agency Effectiveness, *the International Journal of Public Sector Management*.
- Kyi,M.J. (1987). Customer Service as A Competitive Tool. *Journal of Industrial Marketing Management*.
- Love, P. dan Gunasekaran, A. (1999), Learning Alliances: A Customer-Supplier For Continous Improvement In Manufacturing, *Industrial And Commercial Training*
- McDougall,G.FI. dan Levesque.T.J.(1994). A Revised View of Service Quality Dimensions: An Empirical Investigation. *Journal of Professional Service Marketing*.
- Mills,P.K. (1990). On the Quality of Service in Encounters: An Agency Perspective. *Journal of Business Research*.
- Mohr,L.A. dan Bitner, M.J. (1995). The Role of Employee Effort in Satisfaction with Service Transactions, *Journal of Business Research*.
- Morris~M.H. dan Davis,D.L. (1992). Measuring and Managing Customer Service in Industrial Firms. *Journal of Industrial Marketing Management*.
- Moutinho,L. dan Brownlie, D.T. (1989). Customer Satisfaction with Bank Services:A Multidimensional Space Analysis. *International Journal of Bank*.
- Oliver,R.L (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*.
- Perkins,W.S. (1993). Measuring Customer -Satisfaction: A Comparing of Buyer, Distributor and Salesforce Perceptions of Competing Products. *Industrial Marketing Management*.

- Plymire, J. (Winter, 1991). Complaints as Opportunities. *Journal of Service-Marketing*.
- Rao, C.P. dan Kelkar, M.M. (1997). Relative Impact of Performance and Importance and Importance Ratings on Measurement of Service Quality. *Journal of Professional Service Marketing*.
- Rust, R.T. dan Zahorik, A.J. (Summer 1993). Customer Satisfaction, Customer Retention, and Market Share. *Journal of Retailing*.
- Sheriden, J.H. (1994). What Do You Really Know About... Customer Satisfaction? *Industry Week*.
- Smith, D dan Riethmuller, P. (1999), Consumers Concerns About Food Safety in Australia and Japan, *International Journal of Social Science*.
- Smith, A.M. (1989). Service Quality: Relationship Between Banks and Their Small Business Client & *international Journal of Bank Marketing*.
- Tax, S.S. et al. (1998). Customer Evaluations of Service Complaint Experiences: Implications for Relationship Marketing & *Journal of Marketing*.
- Tse, D.K. dan Wilton, P.C. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Professional Service Marketing*.
- Tunstall, J. (1991). Improving Your Serve. *Capacity Management Review*.
- Turpin, D.V. (1995). Japanese Approach to Customer Satisfaction: Some Best Practises. *Long Range Planning*.
- Weekes, et al. (1996). Measuring Quality and Client Satisfaction in Professional Business Service. *Journal of Professional Service Marketing*.
- Whalen, J. (1999), Qualitative research Add The 'Why?' To Measurement, *Marketing News*

KERTAS SEMINAR

- Schrandt, R.W. (1993). Customer Satisfaction. How Do You Measure it? Toyota Motor Sales, U.S.A. Inc. *Destination Service Excellence Convention* October 1993. Shangrila Hotel, Kuala Lumpur.