

**KEPUASAN PELAJAR TERHADAP KUALITI
PERKHIDMATAN JABATAN BENDAHARI
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

ZULKIFLI BIN OMAR

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2011

**KEPUASAN PELAJAR TERHADAP KUALITI
PERKHIDMATAN JABATAN BENDAHARI
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

Tesis Dikemukakan Kepada
Othman Yeop Abdullah *Graduate School of Business*,
UUM COB, Universiti Utara Malaysia
Bagi Memenuhi Sebahagian Syarat Kelulusan
Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia

Oleh:

ZULKIFLI BIN OMAR

© Zulkifli Omar, 2011. Hak Cipta Terpelihara

KEBENARAN MERUJUK TESIS

Tesis ini adalah merupakan sebahagian daripada syarat yang perlu dipenuhi untuk menyempurnakan ijazah Sarjana di Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju bahawa perpustakaan UUM pada bila-bila masa boleh menggunakan untuk dijadikan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran perlu diperolehi terlebih dahulu untuk menggunakan tesis ini sama ada semua atau sebahagiannya bagi tujuan akademik dengan meminta keizinan dari penyelia saya, Dr. Hijatullah Abdul Jabbar dan sekiranya beliau tiada, permohonan perlulah dibuat kepada Dekan Othman Yeop Abdullah *Graduate School of Business, UUM COB*.

Adalah difahami bahawa cetakan semula atau penerbitan menggunakan keseluruhan tesis ini atau sebahagian daripadanya untuk mendapat keuntungan kewangan adalah tidak dibenarkan tanpa mendapat kebenaran bertulis. Adalah juga difahami, penghargaan seharusnya diberikan kepada saya dan UUM atas sebarang penggunaan yang mungkin dibuat daripada tesis saya ini.

Sebarang permintaan dan kebenaran untuk menggunakan tesis ini haruslah dipohon kepada alamat di bawah:

Dekan Othman Yeop Abdullah
Graduate School of Business,
UUM COB,
Universiti Utara Malaysia
06010, Sintok, Kedah

ABSTRAK

Kualiti adalah suatu proses berterusan untuk mengekalkan hubungan antara sesebuah organisasi dengan pelanggannya. Ia merupakan fungsi teras sesebuah organisasi perkhidmatan dalam memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggannya yang sukar dijangka. Kepuasan pelanggan bergantung kepada kualiti perkhidmatan yang diterima oleh pelanggan dan ia boleh memberi kesan kepada organisasi jika gagal memenuhi persepsi dan jangkaan pelanggannya sekaligus akan memberikan reputasi dan gambaran yang tidak baik kepada organisasi untuk jangka masa panjang. Kajian ini bertujuan menentukan tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh Jabatan Bendahari Universiti Utara Malaysia (UUM). Seramai 317 responden yang merupakan pelajar di kampus induk UUM terlibat di dalam kajian ini. Instrumen kajian ini merupakan soal selidik dan dapatan kajian dianalisa menggunakan kaedah analisa statistik deskriptif. Dapatan kajian menunjukkan bahawa empat (4) dimensi kualiti perkhidmatan iaitu Keyakinan, Kebolehpercayaan, Kebolehnayataan dan Kepekaan mempunyai hubungan yang signifikan dengan keseluruhan kualiti perkhidmatan manakala dimensi Empati tiada hubungan signifikan berlaku. Analisis Model Regresi Berganda pula menunjukkan hanya dimensi keyakinan dan kebolehpercayaan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap keseluruhan kualiti perkhidmatan Jabatan Bendahari UUM. Dapatan ini boleh dijadikan input kepada Jabatan Bendahari UUM khususnya dalam mengatur strategi untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan pada masa akan datang.

ABSTRACT

Quality is an ongoing process of building and sustaining relationships between organization and the customers. It was a function through services organization to fulfill unpredicted need and want of the customers. Customers' satisfaction depends on the service quality that they received from the service provider. Failure to fulfill customer's expectation and satisfaction will lead to bad impressions to the organization itself in the long term. The main purpose of this study is to determine student's satisfaction toward service quality at Bursar Department of Universiti Utara Malaysia (UUM). Three hundred and seventeen (317) respondents which are UUM's main campus students participated in this survey. Questionnaires are being used in this survey and the analyses of findings analysis are based on descriptive statistics. The findings showed that four (4) dimensions of quality service namely Assurance, Reliability, Tangibles and Responsiveness have significant relationship with an overall service quality while no significant relationship is evidence for the Empathy dimension. Based on Multiple Regression Model, the finding showed that only Assurance and Reliability have strong relationship to overall services quality at Bursar's Department of UUM. These outcomes are useful for Bursar's Department in planning their strategy toward in improving the quality of services in future.

PENGHARGAAN

Assalamualaikum & Salam Sejahtera,

Alhamdulillah, syukur kehadiran Allah S.W.T. kerana dengan limpah kurnia serta rahmat-Nya maka dapat saya menyiapkan projek sarjana ini dengan sempurna. Selawat juga dipanjangkan kepada junjungan besar kita, Nabi Muhammad SAW.

Di kesempatan ini, saya ingin menyatakan penghargaan kepada individu berikut di dalam memberi panduan untuk menyiapkan tesis ini. Pertama sekali saya ingin ucapkan ribuan terima kasih kepada Hj. Amron Man yang merupakan Bendahari UUM di atas kebenaran untuk membuat kajian berkaitan kualiti perkhidmatan Jabatan Bendahari ke atas pelajar. Seterusnya, saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada penyelia tesis saya, Dr. Hijatullah Abdul Jabbar atas toleransi dan bimbingan yang komprehensif yang telah diberikan sepanjang proses menyiapkannya.

Penghargaan terima kasih juga saya tujukan kepada ibu bapa dan keluarga saya yang dikasihi, Hjh. Omi Kalthom Sa'adan dan Hj. Omar Ahmad isteri saya yang tersayang, Zaimah Abdullah dan anak-anak saya yang mencerikan, Fakhrul, Fatin, Danish dan Qaseh di atas kiriman doa dan sokongan mereka tanpa rasa jemu sepanjang proses saya menyiapkan tesis ini. Tidak lupa juga, ucapan terima kasih kepada rakan-rakan saya yang membantu dan menyokong saya secara langsung mahupun tidak langsung

Zulkifli Omar (88446)

ISI KANDUNGAN

KANDUNGAN

MUKA SURAT

Perakuan Kerja Kertas Projek	i
Kebenaran Merujuk Tesis	ii
Abstrak	iii
Abstract	iv
Penghargaan	v
Isi Kandungan	vi
Senarai Jadual	ix
Senarai Rajah	ix
Huruf Singkatan	x

BAB 1: PENGENALAN

1.1	Pendahuluan	1
1.2	Latar Belakang Universiti Utara Malaysia	2
1.3	Latar Belakang Kajian	4
1.4	Pernyataan Masalah	5
1.5	Persoalan Kajian	8
1.6	Objektif Kajian	8
1.7	Skop Kajian	9
1.8	Signifikan Kajian	9
1.9	Definisi Terma	10
1.10	Rumusan	11

4.3.6	Keseluruhan Kualiti Perkhidmatan	35
4.4	Analisis Kolerasi Antara Dimensi Kualiti Perkhidmatan dengan Keseluruhan Kualiti Perkhidmatan	36
4.5	Analisis Regresi Antara Dimensi Kualiti Perkhidmatan dengan Keseluruhan Kualiti Perkhidmatan	37

BAB 5 : PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pendahuluan	40
5.2	Perbincangan	40
5.3	Cadangan Kepada Jabatan Bendahari	44
5.3.1	Peningkatan Perkhidmatan Kepada Pelanggan	44
5.3.2	Penyampaian Makluman Yang Berkesan	45
5.3.3	Kualiti Layanan Pelanggan	46
5.3.4	Sikap dan Personaliti Staf	47
5.4	Kekangan Kajian	48
5.5	Cadangan Kajian Pada Masa Depan	48
5.6	Penutup	49

RUJUKAN	51
----------------	-----------

Lampiran 1 – Borang Kajian Soalselidik

Lampiran 2 – Surat Memohon Kebenaran Membuat Kajian di Jabatan Bendahari,

Universiti Utara Malaysia

Lampiran 3 – Hasil Analisa Menggunakan SPSS

SENARAI JADUAL

- Jadual 3.1 : *Likert Scale* untuk item Perkhidmatan Kualiti (SERVQUAL)
- Jadual 3.2 : *Likert Scale* untuk Soalan Kualiti Perkhidmatan Di Bahagian 3
- Jadual 3.3 : Nilai *Cronbach's Alpha* Lima (5) Dimensi dan Kualiti Perkhidmatan
- Jadual 4.1 : Latarbelakang Responden
- Jadual 4.2 : Min dan Sisihan Piawai Dimensi Kebolehnnyataan
- Jadual 4.3 : Min dan Sisihan Piawai Dimensi Kebolehpercayaan
- Jadual 4.4 : Min dan Sisihan Piawai Dimensi Kepekaan
- Jadual 4.5 : Min dan Sisihan Piawai Dimensi Keyakinan
- Jadual 4.6 : Min dan Sisihan Piawai Dimensi Empati
- Jadual 4.7 : Min dan Sisihan Piawai Bagi Keseluruhan Kualiti Perkhidmatan
- Jadual 4.8 : Kolerasi Antara Dimensi Kualiti Perkhidmatan dan Keseluruhan Kualiti Perkhidmatan
- Jadual 4.9 : Ringkasan Analisis Regresi Antara Dimensi Kualiti Perkhidmatan dan Keseluruhan Kualiti Perkhidmatan

SENARAI RAJAH

- Rajah 2.1 : Diagram Bagi Model Rangkakerja Teoritikal

HURUF SINGKATAN

UUM	- Universiti Utara Malaysia
<i>PhD</i>	- <i>Philosophy Doctorate</i>
DBA	- <i>Doctorate Business Administration</i>
SOP	- <i>Standard Operating Procedure</i>
IPTA	- Institut Pengajian Tinggi Awam
DV	- Dependant Variable
IV	- Independent Variable

1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Bab ini menerangkan berkenaan kajian yang meliputi latar belakang kajian secara terperinci, pernyataan masalah yang dihadapi, persoalan kajian, objektif kajian dan signifikan kajian ini dilakukan. Persoalan kepuasan pelanggan adalah menjadi perkara pokok dan penting bagi sesebuah organisasi yang berteraskan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan kajian dan dapatan yang menyeluruh dari pelbagai sumber samada berdasarkan pengalaman, perbualan, dokumentasi dan amalan setiap sesebuah organisasi.

Kepuasan pelanggan adalah satu ukuran bagaimana barangan dan perkhidmatan yang dikeluarkan dan dihasilkan oleh sesebuah syarikat/organisasi yang boleh memenuhi jangkaan keperluan dan kehendak sesuatu pengguna/pelanggan. Ini terbukti di dalam persaingan dunia pasaran perniagaan kini, elemen kepuasan pelanggan sudah menjadi elemen penting dalam strategi perniagaan. Kepuasan pelanggan juga merupakan satu penilaian yang subjektif yang melibatkan beberapa faktor iaitu psikologi, emosi dan rohani seseorang individual yang akan menghasilkan penilaian terhadap tahap kepuasan berdasarkan pemerhatian, keyakinan dan keamatan apabila menggunakan produk atau

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

Abdullah. (2006), Measuring Service Quality in Higher Education: HEdPERF versus SERVPERF., *Marketing Intelligence and Planning*, Vol. 24, No. 1, pp. 31-47.

Bateson, J.E.G. (1985), The Self-Service Customer: An Exploratory Study., *Journal of Retailing*, Vol. 61 No.3, pp. 49-76.

Bewowski, K. (1991), Restoring the Pillars of Higher Education., *Quality Progress*, October, pp. 37-42

Berry, L.L, Zeithaml, V.A, and Parasuraman, A. (1990), Five Imperatives for Improving Service Quality., *Sloan Management Review*, Vol. 29, pp. 29-38.

Curry and Sinclair, E. (1992), Assessing the Quality of Physiotherapy Services Using SERQUAL., *International Journal Healthcare Quality Assurance*, Vol. 15, No. 5, pp. 197 – 205

Dabholkar, P.A. (1996), Consumer Evaluations of New Technology-based Self-Service Options: An Investigation of Alternative Models of Service Quality., *International Journal of Research in Marketing*, Vol. 13, No. 1, pp. 29-51.

Didomenico, E. and Bonnici, J. (1996), Assessing Service Quality within the Educational Environment Education., Vol 116, No. 3, pp. 353-359.

Frost, F.A. and Kumar, M. (2000), INTERSERVQUAL-An International Adaption of the Gap Model in A Large Service of Organization., *Journal of Service Marketing*, Vol. 14, No.5, pp. 358 – 377

Garvin, D.A. (1983), *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge.*, New York: Free Press

Ginsberg, M.B. (1991), *Understanding Educational Reforms in Global Context: Economy, Ideology and the State*, Garland New York, NY.

Hill N. (2003), *How to Measure Customer Satisfaction.*, Gower Publishing. Ltd. Aldershot, Hampshire.

Holbrook, M. B. and K. P. Corfman. (1985), *Quality and Value in the Consumption Experience: Phaedrus Rides Again in Perceived Quality*, J. Jacoby and J. Olson eds., Lexington, MA: Lexington Books, pp. 31-57.

Joseph, M. and Joseph, B. (1997), *Service Quality in Education: A Student Perspective. Quality Assurance in Education. Vol. 5, No. 1, pp. 15-21*

Kelley, S.W., Donnelly, J.H., Skinner, S.J. (1990), *Customer participation in service production and delivery.*, *Journal of Retailing*, Vol. 66, No.3, pp. 315-35.

Laporan Tahunan Universiti Utara Malaysia (2009), pp. 84 - 92

Leonard L. Berry, A. Parasuraman, and A. Zeithmal (1998), *The Service Quality Puzzle. Business Horizon*, pp. 35-43.

Leonard L. Berry, Zeithaml. A, & Berry, L.I. (1990), *Five Imperatives for Improving Service Quality.*, *Sloan Management Review*.

Leonard, Franks. And W. Earl Sasser (1982), *The Incline of Quality.*, *Harvard Business Review*, September – October, pp. 163 – 171

Mary Jo. Bitner, Valarie A. Zeithaml. (2000), Customer Contribution Roles in Service Delivery., *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 8, No 3, pp. 193-205

Mills, P.K., Chase, R.B. and Margulies, N. (1983), Motivating the client/employee system as a service production strategy., *Academy of Management Review*, Vol. 8, No. 2, pp. 301-10

Oldfield, B.M and Baron, S. (2000), Student Perception of Service Quality in UK University Business and Management Faculty. *Quality Assurance Education*. Vol 8, No. 2, pp. 41-50

Oliver, Richard L., Rust, Ronald T. (1989), Customer Delight: Foundation, Findings and Managerial Insight., *Journal of Retailing*. Vol 73, No.3, pp. 311-336

Oliver, R. L. and J. E. Swan (1989), Equity and Disconfirmation Perceptions as Influences on Merchant and Product Satisfaction., *Journal of Consumer Research*, Vol 16, pp. 372-383

Ostrom, A. and Iacobucci, D. (1995), Consumer trade-offs and the evaluation of services., *Journal of Marketing*, Vol. 59, January, pp. 17-28

Parasuraman (1985), Problem and Strategies in Service Marketing., *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 33- 46

Parasuraman, A., Zeithaml, A. & Berry, L.1 (1985), A Conceptual Model of Service Quality and It's Implication for Future Research., *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 31, pp. 41-50

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A and Berry L.L (1998), SERVQUAL: A Multiple –Item Scale for Measuring Customer Perceptions Of Quality., *Journal of Retailing*, Vol. 64, No.1, pp. 12- 40

Pariseau, S.E and McDaniel, J.R (1997), Assessing Service Quality in School of Business International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 14, No. 3, pp. 64-218

Sasser (1982), Management of Service Operations. Text and Cases Boston: Ally and Bacon

Sultan, M., Tarafder, T. (2007), A Model For Quality Assessment In Higher Education. Vol 18, No. 2, pp. 126-143

Thompson, Philip, Clenn De Souza, and Bredley T. Gale. (1985), The Strategic Management of Service Quality, Cambridge, MA: The Strategic Planning Institute, PIMSLETTER No. 33

Wisniewski, M. (2001), Using SERVQUAL to Assess Customer Satisfaction with Public Sector Service Managing Service Quality., Vol. 11, No. 6, pp. 380 – 388

Zeithaml, V.A., L.L. and Parasuraman, A. (1996), The Behavioral Consequences of Service Quality., *Journal of Marketing*, Vol 60, pp. 31-46

Zeithaml, Parasuraman, Berry (1985). Quality Counts In Services Tool., *Business Horizon*, pp. 44-52

Zeithaml, Valarie (1987), Defining the Relating Price, Perceived Quality and Perceived Value, *Cambridge, MA: Marketing Science Institute*, Report No. 87-101