

**KEPUASAN PELANGGAN DALAMAN: KAJIAN KES DI UNIT PEROLEHAN,
LEMBAGA PEMBANGUNAN SENI VISUAL NEGARA (LPSVN)**

Oleh



MOHAMAD HASWAD BIN ABDUL HALIM

UUM
Universiti Utara Malaysia

Thesis Submitted to

Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,

Universiti Utara Malaysia,

in Fulfillment of the Requirement for the Master of Science (Management)



UUM

Universiti Utara Malaysia

KEBENARAN MENGGUNA

Kertas projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan sarjana Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia kertas projek atau Dekan, Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial dan keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada pengkaji. Pernyataan rujukan kepada pengkaji dan Universiti Utara Malaysia perlu dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas kertas projek ini. Kebenaran untuk menyalin dan menggunakan kertas projek ini sama ada sebahagian atau keseluruhannya hendaklah dipohon melalui.



UUM
Universiti Utara Malaysia

Dekan,
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business
Universiti Utara Malaysia
06010
Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan dalaman merupakan isu yang kerap kali dibincangkan. Hal ini memandangkan bahawa kepuasan para pelanggan dalaman merupakan perkara yang penting bagi menentukan tahap penyampai atau perkhidmatan telah disampaikan dengan baik atau tidak. Justeru, satu kajian berkaitan tahap kepuasan pelanggan dalaman dijalankan di Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) bagi mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan dalaman terhadap Unit Perolehan LPSVN dan bagi mengenalpasti faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap Unit Perolehan LPSVN. Daripada keputusan yang diperolehi, di harap ianya dapat membantu Unit Perolehan LPSVN dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan perolehan LPSVN. Kajian ini menggunakan Teori SERVQUAL (*Service Quality*) yang dirumuskan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988) bagi mengenalpasti faktor-faktor ketidakpuasan pelanggan. Kaedah ini meliputi pengembangan pemahaman mengenal keperluan layanan yang dirasakan dan diperlukan oleh para pelanggan. Terdapat lima angkubah penting di dalam kaedah ini iaitu *tangibles* dimana aspek yang terlihat secara fizikal misalnya peralatan dan individu yang bertugas, *reliability* iaitu kemampuan untuk memiliki kemampuan yang boleh diandai, *responsiveness* seperti kemahuan untuk bertidak balas, beringinan atau keperluan. *Assurance* adalah kemampuan personel bagi mewujudkan kepercayaan dan keamanan kepada pelanggan. *Empathy* merujuk kepada kemahuan personel untuk pemerhatian dan peduli setiap pelanggan. Secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelanggan yang dialami oleh LPSVN berada pada tahap yang sederhana bagi angkubah *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan purata julat sebanyak 2.34 – 3.66. Namun tahap kepuasan pelanggan bagi angkubah *tangibles* adalah rendah dengan min keseluruhannya adalah sebanyak 2.14 dan tahap pengharapan pelanggan pula bagi angkubah *tangibles* adalah tinggi dengan min keseluruhannya adalah sebanyak 2.33.

Katakunci : *SERVQUAL*, Kepuasan Pelanggan, Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara Malaysia

ABSTRACT

Internal customer satisfaction is an issue that is often discussed. It is given that the internal customer satisfaction is what matters for determining the level of the presenter or services have been delivered properly or not. Thus, a study on internal customer satisfaction conducted at the National Visual Arts Gallery to determine the level of internal customer satisfaction to National Visual Arts Gallery Procurement Unit and to identify factors that lead to customer dissatisfaction with the Procurement Unit in National Visual Arts Gallery. From the results obtained, hopefully it can help National Visual Arts Gallery Procurement Unit in improving the quality of services National Visual Arts Gallery acquisition. This study uses the theory SERVQUAL (Service Quality) formulated by Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1988) to identify the factors of customer dissatisfaction. This method involves developing an understanding about the perceived service needs and demands of customers. There are five important angkubahons in this method of tangibles where physically visible aspects such as equipment and people on duty, the reliability of which is the ability to have a capability that can be assumed, reactions such as willingness to reacts, on heat or the needs of the customer and will help service quick, security personnel is meant the ability to cause a sense of trust and safety to customers, empathy refers to the willingness of personnel to care and pay attention to every customer. Overall customer satisfaction levels experienced by LPSVN are at the average level for reliability, responsiveness, and assurance and empathy variables with the average of the range of 2.34 - 3.66. However, the level of satisfaction for tangibles variable is low with a whole stood at mean 2.14 and the expectations are for tangible variable is high with the overall mean was 2.33.

Keywords : SERVQUAL, Customer Satisfaction, Malaysia National Visual Arts Gallery

PENGHARGAAN

Bersyukur saya ke hadrat Ilahi kerana menyempurnakan tesis ini dengan jayanya berkat sokongan daripada semua pihak.

Justeru itu, ribuan terima kasih turut diberikan kepada Puan Nor Pujawati bt. Md. Said yang mana merupakan penyelia utama saya. Di atas sokongan yang diberikan daripada puan dalam bertungkus lumus menyiapkan tesis ini, membuat diri saya merasa tersangat kerdil untuk menyiapkan seorang diri sehingga boleh mara ke tahap ini. Tidak lupa juga, tanda penghargaan dan terima kasih saya rakamkan kepada kedua ibu bapa saya serta sahabat saya M. Nasfitri Merican b. Mohd Bashri, Mohd. Hafizi b. Sukri dan Mas Ayu bt. Azemin kerana banyak membantu saya menyiapkan tesis ini.

Akhirnya, terima kasih kepada kakitangan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) di atas kerjasama yang diberikan sepanjang kajian ini di jalankan.

ISI KANDUNGAN

Tajuk	i
Perakuan Kertas Kerja Projek	ii
Kebenaran Mengguna	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Penghargaan	vi
Isi Kandungan	vii
Senarai Jadual	xii
Senarai Rajah	xiv
Senarai Lampiran	xv
Senarai Singkatan	xvi
BAB 1: PENDAHULUAN	
1.0 Latarbelakang Kajian	1
1.1 Latarbelakang Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN)	2
1.2 Keunikan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN)	3
1.3 Latarbelakang Masalah	4
1.4 Permasalahan Kajian	9
1.5 Persoalan Kajian	11
1.6 Objektif Kajian	12
1.7 Skop Kajian	12
1.8 Batasan Kajian	13
1.9 Kepentingan Kajian	14
1.10 Organisasi Tesis	14

BAB 2: ULASAN KARYA

2.0	Pengenalan	16
2.1	Kepuasan Pelanggan	16
2.1.1	<i>Tangibles</i>	19
2.1.2	<i>Reliability</i>	19
2.1.3	<i>Responsiveness</i>	20
2.1.4	<i>Assurance</i>	20
2.1.5	<i>Empathy</i>	21
2.2	Kaedah Penilaian Tahap Kepuasan Pelanggan	22
2.3	Kaedah Menilai Kepuasan Pengguna	23
2.3.1	Komitmen Pengurusan	24
2.3.2	Tumpuan Pelanggan	25
2.3.3	Pengurusan Sumber Manusia	25
2.3.4	Penambahbaikan Berterusan	26
2.3.5	Sistem Maklumat Kualiti	26
2.4	Model-Model Kepuasan Pelanggan	27
2.4.1	Model <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	28
2.4.2	Model yang Digunakan bagi Kajian ini	29
2.5	Kajian-kajian yang lepas	30
2.5.1	Kajian dalam Negara	30
2.5.2	Kajian Luar Negara	32
2.6	Rumusan	32

BAB 3: METODOLOGI KAJIAN

3.0	Pengenalan	34
3.1	Kerangka Kerja	35
3.2	Hipotesis Kajian	36
3.3	Rekabentuk Kajian	37

3.4	Definisi Pengoperasian	40
3.5	Pengukuran Angkubah dan Instrumen	41
	3.5.1 Pengukuran Angkubah	41
	3.5.2 Instrumen	42
3.6	Kaedah Pengumpulan Data	43
3.7	Persampelan	45
	3.7.1 Sampel Kajian	45
3.8	Kaedah Analisis	46
	3.8.1 Analisis Diskriptif	47
	3.8.2 Analisis Uji-sebelum (<i>Pre-Test</i>) dan Uji-selepas (<i>Post-Test</i>)	47
	3.8.3 Analisis Ujian-T Berpasangan	48
3.9	Rumusan	50
BAB 4: KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN		
4.0	Pengenalan	51
4.1	Pembersihan Data	51
	4.1.1 Membersihkan data daripada <i>Missing Value</i>	52
	4.1.2 Pembersihan data daripada kesilapan ketika memasukkan data	52
	4.1.3 Mengekodkan pernyataan negatif	53
4.2	Analisis Diskriptif	53
	4.2.1 Taburan Responden Mengikut Jantina	53
	4.2.2 Taburan Responden Mengikut Umur	54
	4.2.3 Taburan Responden Mengikut Pangkat	55
	4.2.4 Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	56
	4.2.5 Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	56
	4.2.6 Uji-sebelum dan Uji-selepas Bagi <i>Tangibles</i>	57

4.2.7	Uji-sebelum dan Uji-selepas bagi <i>Realibility</i>	59
4.2.8	Uji-sebelum dan Uji-selepas bagi <i>Responsiveness</i>	60
4.2.9	Uji-sebelum dan Uji-selepas bagi <i>Assurance</i>	62
4.2.10	Uji-sebelum dan Uji-selepas bagi <i>Empaty</i>	63
4.2.11	Uji-Sebelum dan Uji-Selepas Keseluruhan	65
4.3	Analisis Ujian-T	66
4.3.1	Ujian-T Berpasangan bagi <i>Tangibles</i>	66
4.3.2	Ujian-T Berpasangan bagi <i>Realibility</i>	67
4.3.3	Ujian-T Berpasangan bagi <i>Responsiveness</i>	68
4.3.4	Ujian-T Berpasangan bagi <i>Assurance</i>	69
4.3.5	Ujian-T Berpasangan bagi <i>Empathy</i>	70
4.3.6	Ujian-T Berpasangan Keseluruhan	71
4.5	Keputusan Hipotesis	72
4.6	Rumusan	73
BAB 5: KESIMPULAN DAN CADANGAN		
5.0	Pengenalan	74
5.1	Kesimpulan	74
5.1.1	Kepuasan Pengguna Terhadap <i>Tangible</i>	75
5.1.2	Kepuasan Pengguna Terhadap <i>Reliability</i>	76
5.1.3	Kepuasan Pengguna Terhadap <i>Responsiveness</i>	78
5.1.4	Kepuasan Pengguna Terhadap <i>Assurance</i>	79
5.1.5	Kepuasan Pengguna Terhadap <i>Empathy</i>	80
5.1.6	Kepuasan Pengguna Secara Keseluruhan	82

5.2	Cadangan	82
5.2.1	Cadangan Kepada Pihak Pengurusan	83
5.2.2	Cadangan Untuk Kajian Lanjutan	85
5.3	Kesimpulan	86
	RUJUKAN	88
	LAMPIRAN	90



UUM
Universiti Utara Malaysia

SENARAI JADUAL

Jadual 2.1:	Faktor-faktor Kritikal Kepuasan Pelanggan	24
Jadual 3.1:	Item bagi Angkubah Kajian	41
Jadual 3.2:	Populasi Kajian Mengikut Jawatan	45
Jadual 3.3:	Pemilihan Saiz Sampel – <i>Krejcie and Morgan (1970)</i>	46
Jadual 3.4:	Kaedah Analisis Data	49
Jadual 3.5:	Skala Penentuan Tahap Kepuasan Pengguna	49
Jadual 4.1:	Taburan Responden Mengikut Jantina	54
Jadual 4.2:	Taburan Responden Mengikut Umur	55
Jadual 4.3:	Taburan Responden Mengikut Pangkat	55
Jadual 4.4:	Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	56
Jadual 4.5:	Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	57
Jadual 4.6:	Statistik Diskriptif Uji-sebelum <i>Tangibles</i>	58
Jadual 4.7:	Statistik Diskriptif Uji-selepas <i>Tangibles</i>	58
Jadual 4.8:	Statistik Diskriptif Uji-sebelum <i>Reliability</i>	59
Jadual 4.9:	Statistik Diskriptif Uji-selepas <i>Reliability</i>	60
Jadual 4.10:	Statistik Diskriptif Uji-sebelum <i>Responsiveness</i>	61
Jadual 4.11:	Statistik Diskriptif Uji-selepas <i>Responsiveness</i>	61
Jadual 4.12:	Statistik Diskriptif Uji-sebelum Assurance	62
Jadual 4.13:	Statistik Diskriptif Uji-selepas Assurance	63
Jadual 4.14:	Statistik Diskriptif Uji-sebelum <i>Empathy</i>	64
Jadual 4.15:	Statistik Diskriptif Uji-selepas <i>Empathy</i>	65
Jadual 4.16:	Perbezaan Min Uji-Sebelum dan Uji-Selepas Keseluruhan	65
Jadual 4.17:	Ujian-T Berpasangan <i>Tangibles</i>	67
Jadual 4.18:	Ujian-T Berpasangan <i>Reliability</i>	68
Jadual 4.19:	Ujian-T Berpasangan <i>Responsiveness</i>	69
Jadual 4.20:	Ujian-T Berpasangan Assurance	70

Jadual 4.21:	Ujian-T Berpasangan <i>Empathy</i>	71
Jadual 4.22:	Ujian-T Berpasangan Keseluruhan	71
Jadual 4.23:	Keputusan Hipotesis	72



SENARAI RAJAH

Rajah 3.1:	Kerangka Kajian	35
Rajah 3.2	Proses Kajian	39



SENARAI LAMPIRAN

- Lampiran A - Borang Soal Selidik
- Lampiran B - Keputusan Ujian-T



UUM

Universiti Utara Malaysia

SENARAI SINGKATAN

SPSS	-	Statistical Package for Social Sciences
S.O.P	-	Standard Operating Procedure
A.P	-	Arahan Perbendaharaan
LPSVN	-	Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara
P & P	-	Pengurusan dan Profesional



UUM
Universiti Utara Malaysia

BAB 1

PENGENALAN

1.0 LATARBELAKANG KAJIAN

Kepuasan pelanggan adalah teras utama di sesuatu organisasi (Mustafa *et al*, 2007) iaitu kepuasan dalam menerima perkhidmatan yang menjadikan pelanggan adalah penilai. Kajian ini penting bagi membentuk sebuah organisasi yang baik dari segi perkhidmatan, kualiti kepuasan pelanggan serta harus mencapai satu tahap kepuasan pelanggan yang memuaskan.

Kepuasan pelanggan ini adalah salah satu kayu ukur yang menjadikan kejayaan atau kegagalan bagi setiap organisasi yang dikaji. Keadaan ini juga, menjadikan salah satu sumber penilaian tahap peratusan kualiti perkhidmatan yang dibuat unit perolehan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN).

Tambahan lagi, kepuasan pelanggan ini akan memberikan perhubungan yang erat diantara unit perolehan dengan pelanggan dalaman kerana akan memudahkan lagi urusan komunikasi yang baik serta memudahkan lagi proses perolehan yang lebih baik.

1.1 LATARBELAKANG LEMBAGA PEMBANGUNAN SENI VISUAL NEGARA (LPSVN)

LPSVN merupakan satu badan yang ditubuhkan dengan nama Balai Seni Lukis Negara dan sebelum penubuhannya dikemukakan sejak tahun 1954 hingga 1956 daripada Majlis Kesenian Persekutuan (Malaya Arts Council) di mana telah dipengerusikan oleh Mubin Sheppard (kini Tan Sri) dan Frank Sullivan.

DYMM Seri Paduka Baginda Yang Dipertuan Agong pada tahun 1959 melalui Akta 516: Melalui undang-undang yang di tubuhkan adalah termaktub pada Akta Balai Seni Lukis Negara 1959. Seterusnya, Ordinan ini digubal semula dan diletakan di bawah akta baru iaitu Akta Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara 2011 (Akta 724).

Akta ini mentafsirkan lagi apa-apa bentuk yang di hasilkan adalah menarik minat kepada seni visual yang telah wujud bagi bentuk-bentuk seperti fotografi, multimedia dan bentuk teknologi yang paling menarik dan bukan menjerus terhadap seni lukis negara sahaja yang termaktub dalam akta lama. Kerajaan juga mengiktiraf bahawa balai seni lukis negara yang telah lama di gunakan perlulah di tambah baik bagi memberi penekanan yang lebih meluas terhadap perkembangan seni visual Negara di peringkat global. Bagi akta balai seni lukis negara pula iaitu pada tahun 1959 pula telah di gantikan dengan akta baru iaitu Akta Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara yang telah berkuatkuasa pada 27 Ogos 2011 yang lalu.

Oleh yang demikian, Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara telah dinaungi oleh agensi Kementerian yang lain seperti Kementerian Belia dan Sukan, Kementerian Pelancongan, Kementerian Kebudayaan Kesenian dan Warisan, Kementerian Perpaduan Kebudayaan Kesenian dan Warisan, Kementerian Penerangan Komunikasi dan Kebudayaan dan kini LPSVN terletak di bawah Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia.

1.2 KEUNIKAN LEMBAGA PEMBANGUNAN SENI VISUAL NEGARA (LPSVN)

Keunikan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) ialah tiada organisasi kerajaan di Malaysia ini melaksanakan perolehan karya aset yang bernilai jutaan ringgit iaitu dengan pembelian lukisan yang bertaraf antarabangsa sebagai aktiviti kajian dan penyelidikan kepada karya anak seni tempatan dan luar negara.

Penghasilan lukisan yang unik di mana mampu untuk menarik perhatian pencinta anak seni tempatan dan antarabangsa. Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) juga mempunyai galeri seni yang menempatkan lukisan potret antarabangsa seperti lukisan 'Ken Yang' yang dipinjamkan oleh Paris kepada Kuala Lumpur bagi mengeratkan hubungan dua hala melalui kebudayaan dan kesenian. Ini dapat menarik minat masyarakat Malaysia khususnya pencinta karya seni tempatan bagi membuat kajian dan penyelidikan terhadap penghasilan lukisan tersebut. Oleh yang demikian, koleksi-

koleksi lukisan seperti Tsunami, Park Scene 12 (Farmosa Series) dan lain- lain di Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) mampu menjadikan lukisan yang bersejarah dan bertaraf antarabangsa yang boleh dijadikan tumpuan kajian sejarah lukisan pada masa akan datang.

1.3 LATARBELAKANG MASALAH

Perolehan adalah satu kaedah atau metodologi bagi semua agensi atau jabatan kerajaan memperoleh bekalan perkhidmatan dan kerja dengan mematuhi tatacara yang telah termaktub dan ditetapkan oleh Perbendaharaan atau yang telah diluluskan oleh Lembaga Amanah. Proses perolehan bermula daripada pelanggan yang memohon bagi memperolehi bekalan, perkhidmatan atau kerja yang diperlukan oleh pihak pelanggan sesebuah organisasi tersebut. Perolehan juga menjadi nadi dan pengukur dalam menjalankan sesuatu tugas atau kerja kerana perolehan bekalan, perkhidmatan dan kerja adalah diperlukan bagi memastikan sesuatu tugas dapat dijalankan dengan lebih cepat, tepat dan teratur. Justeru, kualiti dan keberkesanan dalam melaksanakan sesuatu proses perolehan dapatlah diukur melalui tahap kepuasan pelanggan yang berurusan sama ada dengan Unit, Cawangan atau Bahagian Perolehan di sesuatu organisasi.

Di LPSVN, perolehan merupakan perkhidmatan yang di uruskan oleh Unit Perolehan, Cawangan Kewangan LPSVN. Dalam memenuhi misi LPSVN iaitu memulihara, memelihara, mengumpul, mempamer, mempromosi, memupuk kesedaran, kefahaman

dan penghayatan yang tinggi terhadap seni kepada semua lapisan masyarakat, kecekapan dan keberkesanan Unit Perolehan dalam melaksanakan urusan pembekalan merupakan satu aspek yang penting bagi memastikan produktiviti dan keberkesanan. Para pelanggan Unit Perolehan LPSVN terdiri daripada kakitangan dalaman dari bahagian-bahagian lain contohnya seperti Bahagian Pengurusan, Bahagian Koleksi dan Konservasi, Bahagian Pameran , Bahagian Keselamatan dan Bahagian Kewangan.

Jenis-jenis perolehan yang diberikan adalah merupakan jenis perkhidmatan, contohnya perkhidmatan penghantaran, perkhidmatan pembersihan dan perkhidmatan kawalan keselamatan dan lain-lain. Perolehan bekalan pula terdiri daripada bekalan barangan merupakan jenis peralatan, aset dan lain-lain. Manakala perolehan terakhir merupakan jenis kerja yang terdiri daripada penyelenggaraan, naik taraf atau pengubahsuaian bangunan. Disebabkan banyak jenis perolehan dibuat, justeru terdapat ketidakpuasan pelanggan yang lahir daripada perolehan tersebut, sebagai contoh kepuasan yang timbul adalah barang dibekalkan tidak memenuhi spesifikasi yang dikehendaki, penghantaran barang lewat, bilangan barang yang dihantar tidak mencukupi. Masalah utama adalah timbul apabila masalah tersebut telah dibangkitkan pada Mesyuarat Pengurusan Balai Seni Visual Negara Bil.2/2011 bertarikh 16 Mac 2011.

Namun kepentingan kepuasan pelanggan di Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) amat di titik beratkan agar dapat menggambarkan kualiti dan tahap perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi. Pelanggan tidak berpuas hati sekiranya

perkhidmatan yang diterimanya tidak berkualiti. Sebaliknya, pelanggan yang berpuas hati akan lebih rungutan dengan perkhidmatan yang diberi serta tidak akan membuat aduan terhadapnya.

Kajian kepuasan pelanggan adalah satu kaedah bagi memperolehi maklumat dari pelanggan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) agar pihak pengurusan mengetahui tahap kepuasan perkhidmatan yang mereka berikan. Maklum balas ini juga dapat memberi keberkesanan kepada organisasi dan mengenalpasti kelemahan organisasi. Ini adalah penting agar pihak pengurusan dapat mengambil tindakan penambahbaikan dalam memberi perkhidmatan.

Kajian ini menggunakan kaedah SERVQUAL. Kaedah SERVQUAL mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perbezaan persepsi iaitu kepuasan dengan ekspektasi iaitu harapan pelanggan mengenai perkhidmatan yang diberikan. Ketidakpuasan pelanggan adalah di mana harapan pelanggan tidak dapat dicapai di dalam organisasi.

Kajian ini telah dijalankan serentak di unit perolehan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara dengan menggunakan satu format soal selidik yang sama kepada semua responden angkubah yang dikaji adalah:

1. Kualiti layanan perkhidmatan perolehan.

2. Kecekapan pengendalian perolehan.
3. Staf berpewatakan kemas dan rapi.
4. Borang permohonan perolehan mudah didapati.
5. Ketepatan masa pengendalian perolehan.
6. Melayan pelanggan mengikut urusan sistematik.
7. Bebas dari sebarang kesilapan.
8. Pemberian Perkhidmatan secara cepat dan lancar.
9. Berkeupayaan memberitahu secara tepat tempoh perkhidmatan diberi.
10. Sentiasa membantu setiap pelanggan.
11. Sentiasa berkelapangan membantu setiap pelanggan.
12. Memberikan perkhidmatan paling memuaskan pelanggan.
13. Staf berupaya meyakinkan setiap pelanggan.

14. Berupaya memberi jaminan penghantaran perolehan tepat pada masanya.

15. Sentiasa menghormati dan prihatin terhadap keperluan setiap pelanggan.

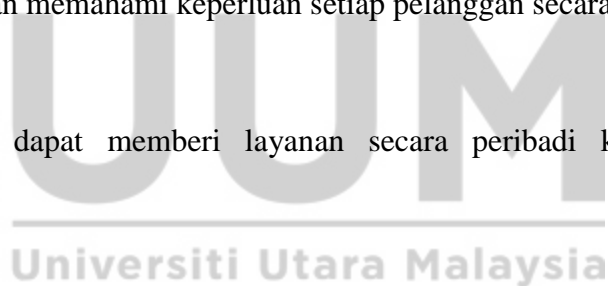
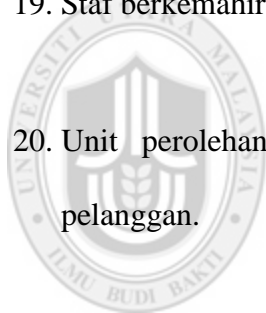
16. Berpengetahuan dan berkemahiran tinggi.

17. Unit Perolehan mempunyai kakitangan yang mencukupi.

18. Unit Perolehan sentiasa mengutamakan pelanggan.

19. Staf berkemahiran memahami keperluan setiap pelanggan secara khusus.

20. Unit perolehan dapat memberi layanan secara peribadi kepada setiap pelanggan.



Kesemua angkubah-angkubah di atas di kaitkan dengan lima (5) angkubah SERVQUAL iaitu (i) *Tangibles*, (ii) *Reliability*, (iii) *Responsiveness*, (iv) *Assurance* dan (v) *Empathy*. Responden diberi peluang mengutarakan masalah mereka semasa mendapat perkhidmatan di Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN). Melalui kajian ini boleh menjadi platform kepada pelanggan bagi menyuarakan ketidakpuasan hati mereka. Hasil kajian akan diberikan kepada semua pihak yang berkaitan supaya langkah penambahbaikan perkhidmatan dapat dijalankan.

1.4 PERMASALAHAN KAJIAN

Pelanggan–pelanggan dalaman yang berurusan dengan Unit Perolehan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) yang kurang berpuas hati dengan perkhidmatan-perkhidmatan perolehan yang diberikan. Antaranya adalah barangan yang diperolehi tidak memenuhi spesifikasi asal, barangan lewat hantar, barangan yang diperolehi oleh pelanggan tidak berkualiti dan prosedur unit perolehan yang terlalu ketat. Faktor barangan yang diperolehi tidak memenuhi spesifikasi asal adalah kerana berlaku komunikasi yang kurang berkesan di antara pihak unit perolehan dengan para pelanggan. Punca barangan yang dipesan lewat dihantar adalah kerana setiap kelulusan perolehan di Unit Perolehan LPSVN perlu mendapat kelulusan oleh beberapa pengarah bahagian sehingga menyebabkan Pesan Tempatan (*LO*) lewat diberikan kepada pihak pembekal disebabkan prosedur unit perolehan yang terlalu ketat dan sukar mendapatkan barangan yang dipesan.

Barangan yang diperolehi tidak memenuhi spesifikasi asal boleh di atasi dengan penambahbaikan dari segi penghantaran sampel barangan terlebih dahulu sebelum membuat pembelian kerana ingin mendapatkan kepuasan daripada pelanggan. Bagi memastikan barangan yang dipesan oleh pelanggan cepat diperolehi, maka unit perolehan perlu membuat piagam pelanggan supaya sesuatu barangan yang dipesan oleh pelanggan dapat diperolehi dalam tempoh masa yang ditetapkan di dalam piagam pelanggan tersebut. Bagi mengatasi masalah penerimaan barangan yang tidak berkualiti pula, unit

perolehan perlu melihat penilaian harga terhadap spesifikasi barangan yang di pesan oleh pelanggan terlebih dahulu dari segi kualiti barangan tersebut dengan membuat perbandingan beberapa orang pembekal dari segi penilaian kos dan kualiti barangan.

Dari segi prosedur yang terlalu ketat, Unit perolehan perlu mengkaji semula standard piawaian peraturan Perkeliling Arahan Perbendaharaan (A.P) yang mengikut '*Standard Operating Procedure*' (SOP) yang betul dan lebih mudah kepada pelanggan serta bukanlah mengikut peraturan yang dibuat oleh pihak dalaman dengan beralasan ingin mengurangkan kos pembelian barangan yang perlukan.

Permasalahan dan pandangan yang sering mendapat rungutan pelanggan di Unit Perolehan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN). Tahap kepuasan dijadikan kayu pengukur penilaian kualiti terhadap khidmat yang diberikan sama ada kepuasan berbentuk positif atau sebaliknya. Dengan ini LPSVN boleh menambahbaik mutu supaya kepuasan positif yang maksimum dapat dicapai.

Berdasarkan permasalahan tersebut, masih terdapat masalah yang perlu di kaji dan kajian ini akan meneroka tahap kepuasan iaitu kepuasan pelanggan dalaman terhadap Unit Perolehan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN). Banyak kritikan daripada pelanggan yang menjadi isu di LPSVN. Dari permasalahan tersebut, satu proses kajian dijalankan bagi mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan dengan memahami keperluan yang diharapkan pelanggan bagi menjadikan Unit Perolehan Lembaga

Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) sebagai organisasi yang mampu memberi perkhidmatan yang terbaik dan seterusnya memenuhi keperluan pelanggan.

1.5 PERSOALAN KAJIAN

Kajian dijalankan berdasarkan beberapa persoalan seperti berikut:

- i. Apakah perbezaan uji-sebelum dan uji-selepas pelanggan bagi *tangibles*?
- ii. Apakah perbezaan uji-sebelum dan uji-selepas pelanggan bagi *reliability*?
- iii. Apakah perbezaan uji-sebelum dan uji-selepas pelanggan bagi *responsiveness*?
- iv. Apakah perbezaan uji-sebelum dan uji-selepas pelanggan bagi *assurance*?
- v. Apakah perbezaan uji-sebelum dan uji-selepas pelanggan bagi *empathy*?
- vi. Apakah perbezaan uji-sebelum dan uji-selepas pelanggan yang ketara terhadap Unit Perolehan LPSVN bagi angkubah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*?

1.6 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian yang dijalankan adalah seperti berikut:

- i. Mengenalpasti perbezaan di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi *tangibles*.
- ii. Mengenalpasti perbezaan di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi *reliability*.
- iii. Mengenalpasti perbezaan di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi *responsiveness*.
- iv. Mengenalpasti perbezaan di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi *assurance*.
- v. Mengenalpasti perbezaan di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi *empathy*.
- vi. Mengenalpasti perbezaan di antara uji-sebelum dan uji-selepas berpasangan bagi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

1.7 SKOP KAJIAN

Kajian ini dijalankan berdasarkan kakitangan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) terhadap tahap kepuasan dan harapan mereka sewaktu berurusan dengan Unit Perolehan LPSVN (Lokasi –Ibu pejabat, Kuala Lumpur di alamat Lembaga

Pembangunan Seni Visual Negara, No.2 Jalan Temerloh Off Jalan Tun Razak 53200 Kuala Lumpur) dan faktor-faktor yang menyumbang kepada tahap kepuasan. Kakitangan LPSVN yang dijadikan sampel kajian ini terdiri daripada kakitangan yang bertugas di pelbagai bahagian di LPSVN. Mereka terdiri daripada bahagian gred Pengurusan dan Profesional (P&P) serta gred Sokongan.

1.8 BATASAN KAJIAN

Dalam kajian ini, terdapat beberapa batasan kajian yang terpaksa dihadapi oleh pengkaji. Antaranya adalah menghadapi kesukaran bagi memperolehi data yang diperlukan. Ini kerana pengkaji telah menjalankan kaji selidik ke atas responden dan sesetengah data yang diperolehi daripada responden kurang memenuhi kehendak soalan kajian, penyelidik juga mungkin tidak mendapat kerjasama daripada dengan responden memandangkan responden agak sibuk dalam menjalankan tugas di dalam waktu bekerja. Oleh itu, sebelum memulakan kajian pengkaji terlebih dahulu perlu mengenalpasti suatu kaedah yang membolehkan responden menjawab soalan kajian secara jujur. Selain itu, pengkaji perlu mengetahui bilakah masa yang sesuai bagi membolehkan responden menjawab persoalan kajian yang dikehendaki.

1.9 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian berkaitan dengan kepuasan pelanggan mengenai perolehan yang di praktikan oleh Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN). Ianya amat penting untuk memastikan perkhidmatan yang diberikan kepada para pelanggan dapat di penuhi dengan sebaik yang mungkin. Oleh yang demikian, adalah menjadi satu keperluan kajian ini dilakukan bagi mengenal pasti permasalahan kepuasan pelanggan yang diberikan oleh unit perolehan sekaligus dapat membawa LPSVN ke arah menjadi Pusat Seni Visual Negara yang mempunyai kualiti yang bertaraf dunia.

1.10 ORGANISASI TESIS

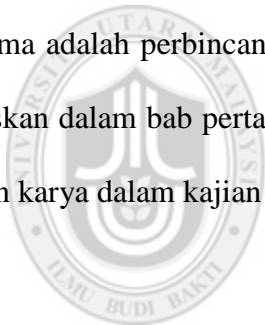
Laporan kajian ini terdiri dari lima bab utama. Bab pertama membincangkan akan persoalan kajian, latarbelakang organisasi dan pembentukan objektif kajian. Fokus kajian adalah akan kepuasan pelanggan dalaman dengan perkhidmatan yang diberikan oleh Unit Perolehan di LPSVN untuk mendapatkan keperluan yang diperlukan oleh jabatan-jabatan lain di LPSVN. LPSVN dipilih sebagai tumpuan kajian kerana barang-barang yang diperlukan adalah barang berkaitan dengan seni dan sukar dan mahal untuk diperolehi.

Bab kedua membincangkan akan sorotan karya yang berkaitan dengan angkubah-angkubah yang dipilih untuk dikaji dalam kajian ini. Perbincangan ini juga termasuk Model SERVQUAL yang akan menjadi asas kerangka kajian dalam kajian ini.

Bab ketiga membincangkan akan metodologi kajian seperti kerangka kajian, pembentukan hipotesis kajian, definasi pengoperasian angkuubah, pengukuran angkuubah, pembentukan instrument kajian iaitu soalselidik, persampelan yang digunakan serta kaedah analisis yang akan digunakan ke atas data yang dikumpul dari responden.

Bab empat menyentuh tentang proses analisa yang dilakukan ke atas data lapangan yang telah dikumpul. Terlebih dahulu data ini akan dibersihkan dari soalseldik yang tak lengkap atau item yang tidak diberikan jawapan. Antara analisis yang dijalankan adalah analisis diskriptif dan analisis ujian-T dan ujian-T berpasangan.

Bab lima adalah perbincangan akan hasil kajian sebagaimana objektif kajian yang telah digariskan dalam bab pertama. Perbincangan juga membandingkan akan hasil kajian dan sorotan karya dalam kajian kepuasan pengguna.



UUM
Universiti Utara Malaysia

BAB 2

ULASAN KARYA

2.0 PENGENALAN

Bab ini membincangkan berkenaan Model SERVQUAL dengan lebih mendalam terhadap kajian kepuasan pelanggan yang akan di sertakan dengan beberapa entiti pembolehubah bersandar dan tidak bersandar di mana akan diterangkan dengan lebih mendalam beberapa terjemahan daripada pembolehubah bersandar. Beberapa kebarangkalian-kebarangkalian daripada pembolehubah bersandar ini akan memberi gambaran kajian secara umum terhadap kajian kepuasan pelanggan.

2.1 KEPUASAN PELANGGAN

Kepuasan pelanggan boleh didefinisikan sebagai perasaan sama ada berpuas hati atau kecewa berdasarkan perkhidmatan yang diterima oleh pihak yang memberi perkhidmatan. Secara amnya, kepuasan pelanggan boleh dicapai apabila terdapat kesesuaian perkhidmatan atau produk yang diterima oleh pelanggan berbanding dengan nilai yang telah dikorbankan oleh pelanggan.

Gustafsson (2005), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan pada waktu itu. Kepuasan keseluruhan yang positif memberi kesan terhadap kesetiaan pelanggan terhadap kepelbagaian produk dan perkhidmatan.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) telah menggambarkan kualiti perkhidmatan sebagai jurang perkhidmatan dan persepsi pelanggan yang ditawarkan. Model ini menjadi penting mengukur perkhidmatan pelanggan di sesuatu organisasi bagi menilai prestasi perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan. Alat statistik yang sah dibangunkan bagi pencapaian yang sistematik dengan mengukur tahap penilaian kualiti perkhidmatan dalam organisasi. Model SERVQUAL ini mempunyai 5 jurang yang berbeza bagi menilai kualiti perkhidmatan dan jurang skor menggunakan ujian pre dan post bagi mengetahui jurang skor dan dapat mengetahui tahap kepuasan pelanggan di sesebuah organisasi (Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1985) .

Pelbagai instrumen pengukuran bagi mengukur kualiti perkhidmatan bagi memenuhi kepuasan pelanggan (Ramli, Chai dan Idris 2009). Antara instrumen yang digunakan termasuklah Model SERVQUAL. Pengukuran SERVQUAL telah dibangunkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml pada tahun 1988 bagi mengukur persepsi kualiti perkhidmatan dalam bidang pemasaran dan kemudiannya telah digunakan secara meluas dalam bidang lain. SERVQUAL berfungsi untuk mengenalpasti jurang potensi antara jangkaan dan persepsi kedua-dua dalaman dan luaran penyampaian perkhidmatan. Ia

dapat membantu pembekal perkhidmatan untuk memahami jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan serta penilaian kualiti yang berterusan (Booth, 2003). Penilaian menggunakan konsep SERVQUAL akan menilai kualiti perkhidmatan berdasarkan lima (5) angkubah yang mana ia merupakan angkubah yang paling dinilai oleh pelanggan dalam mencapai kepuasan terhadap sesuatu perkhidmatan iaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Menurut A. Kahar, (2008) Kepuasan pelanggan merupakan salah satu istilah yang bermaksud mengukur sejauh mana sesuatu perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi tersebut memenuhi jangkaan pelanggan iaitu kepuasan pelanggan adalah bahagian yang menunjukkan kehendak, keperluan dan jangkaan pelanggan yang perlu dicapai untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan.

Menurut Johari (2007), setiap angkubah memberikan penilaian yang tersendiri iaitu keterangan bagi setiap angkubah adalah seperti berikut: (i) *Tangibles*: aspek yang terlihat secara fizikal misalnya peralatan dan individu yang bertugas; (ii) *Reliability*: kemampuan untuk memiliki kemampuan yang boleh diandai; (iii) *Responsiveness*: kemahuan untuk bertindak balas, beringinan atau keperluan akan bantuan dari pelanggan serta pelayanan yang cepat; (iv) *Assurance*: kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan dan (v) *Empathy*: kemahuan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan.

2.1.1 *Tangibles*

Merujuk kajian Bahla dan Nantel (2000) didapati wujud kesan positif bagi kepuasan pelanggan. Semakin peningkatan terhadap kewujudan kepuasan pelanggan maka akan semakin tinggi sesuatu nilai yang akan diperolehi oleh pelanggan. Daripada hasil kajian ini pula, maka pengaruh yang positif daripada pelanggan akan meningkatkan lagi kepuasan pelanggan. Aspek ini sangatlah penting kerana, ia merupakan titik permulaan yang mana akan meningkatkan lagi segala aktiviti perniagaan yang lebih tertumpu dengan adanya faktor kewujudan. Salah satu objektif utama yang dilakukan terhadap pembangunan kualiti dimana lebih menumpukan daripada aspek fungsional.

2.1.2 *Reliability*

Adalah merupakan satu kunci kejayaan utama di dalam organisasi dimana sesuatu *reliability* itu mampu bertahan lebih lama didalam persekitaran dan saingan yang mana sentiasa berubah-ubah mengikut keadaan semasa. Sesuatu prestasi yang cemerlang didalam sesuatu organisasi itu akan boleh diperolehi sekiranya organisasi tersebut boleh menguruskan potensi pengurusan mereka dengan menghasilkan SERVQUAL yang berinovatif. *Reliability* ini juga akan memberikan sesuatu inspirasi kepada pekerja di mana mereka mampu menghadapi segala ancaman dan cabaran pekerjaan mereka dengan perubahan persekitaran pekerjaan mereka. Dalam pada itu juga, *reliability* ini akan menyebabkan seseorang pekerja itu akan lebih bersikap profesional terhadap pekerjaan

yang dilakukan. *Reliability* merupakan salah satu asas pembangunan intelektual dimana seseorang itu perlu mempunyai persediaan mental dan fizikal di dalam suatu perkara yang mana harus di semai di dalam diri pekerja.

2.1.3 *Responsiveness*

Responsiveness bertujuan adalah mencipta dan mengekalkan pelanggannya. Ini bermakna dalam mencapai kejayaan, organisasi seharusnya memastikan keperluan dan keinginan pelanggan dan mengambil kira semua aspek dalam perkhidmatan yang diperolehi daripada organisasi tindak balas daripada pelanggan merupakan salah satu aspek yang unggul bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan dalam organisasi itu. Justeru itu, akan dapat dikenal pasti, di analisis difahami dan dijawab melalui keperluan-keperluan daripada pelanggan. Darjah tindak balas ini juga boleh membantu lagi organisasi bagi mengurangkan masalah-masalah besar yang timbul terhadap aspek-aspek pertumbuhan ekonomi.

2.1.4 *Assurance*

Pada tahap yang paling utama dalam organisasi itu, asas utama yang menjamin sesuatu organisasi itu berjaya adalah dimana memberikan lebih tekanan terhadap *assurance*. *Assurance* adalah salah satu perkhidmatan yang diberikan oleh sesuatu organisasi itu kepada pelanggan untuk meningkatkan lagi kepercayaan, keyakinan dan kepuasan kepada

pelanggan itu untuk memperolehi sesuatu barangan atau perkhidmatan. Darjah yang akan diperolehi terhadap penilaian SERVQUAL akan lebih bersifat hubungan yang positif diantara *assurance* dan kepuasan pelanggan. Hasil penemuan ini telah menunjukkan bahawa organisasi yang telah memberikan jaminan kepada pelanggan itu akan dapat menyelesaikan masalah dan kebimbangan mengenai kepuasan pelanggan. Untuk memastikan sesuatu organisasi itu terus bertahan dengan mencapai penilaian pelanggan terhadap penekanan *assurance* bagi memastikan keperluan pelanggan akan dapat dipenuhi.

2.1.5 Empathy

Di dalam Sesuatu organisasi salah satu elemen yang menjadi kejayaan di dalam sesebuah organisasi itu adalah *empathy*. *Empathy* ini merupakan salah satu harapan pelanggan di mana merupakan objektif utama yang memenuhi kepuasan pelanggan. *Empathy* ini bersifat positif dengan darjah SERVQUAL iaitu memberi penekanan terhadap perkhidmatan. Sesuatu organisasi telah membuat sebuah rangka kerja yang tepat maka akan memberikan lagi kepuasan pelanggan itu terhadap organisasi. Untuk menarik lagi pelanggan, penekanan terhadap *empathy* haruslah diambil kira sebagai salah satu kunci kejayaan organisasi di mana akan lebih diberi penekanan terhadap pembangunan organisasi bagi memenuhi segala permintaan dan memastikan kepuasan pelanggan adalah tepat.

2.2 KAEDAH PENILAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

Terdapat beberapa kaedah yang digunakan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Kaedah yang pertama adalah *reliability* iaitu kemampuan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) untuk memberikan layanan yang sesuai kepada pelanggan secara menyeluruh dan boleh dipercayai. Kakitangan yang berkaitan juga tidak membezakan layanan terhadap pelanggan-pelanggan yang lain.

Kaedah yang kedua adalah *responsiveness* iaitu satu kemahuan kakitangan LPSVN untuk memberikan maklumat yang tepat dan jelas kepada pelanggan agar tiada berlaku kesilapan dan pelanggan semestinya akan berpuas hati.

Kaedah yang ketiga pula adalah *assurance* iaitu pengetahuan, penghormatan dan kemampuan pegawai atasan LPSVN untuk memberikan rasa kebolehpercayaan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan. Ianya terdiri daripada beberapa komponen lain iaitu komunikasi, kredibiliti, keamanan, kompetensi dan budi bahasa.

Kaedah yang keempat pula adalah *empathy* iaitu LPSVN boleh memberikan perkhidmatan yang tulus iaitu bersifat individu atau peribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya untuk memahami kehendak dan keperluan pelanggan. Sebagai contoh, LPSVN harus memahami keinginan pelanggan secara spesifik.

Kaedah yang kelima pula adalah *tangible* iaitu kemampuan LPSVN untuk menunjukkan kepada pihak iaitu pelanggan tentang kelebihan yang ada yang meliputi keadaan budaya kerja kakitangan, kawalan-kawalan yang ada dalam memastikan LPSVN dapat berjalan dengan baik.

2.3 KAEDAH MENILAI KEPUASAN PENGGUNA

Frederick Herzberg (1950-an) mengembangkan teori kepada dua (2) faktor iaitu faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan (*dissatisfy*) dan faktor yang menyebabkan kepuasan (*satisfier*). Contohnya, membeli komputer riba. Pelanggan tidak akan berpuas hati sekiranya tiada video kamera. Sebenarnya, ini akan menyusahkan pelanggan. Hal ini kerana pelanggan tidak dapat menggunakan komputer tersebut secara menyeluruh. Pelanggan terpaksa membeli video kamera yang berasingan untuk memastikan ianya dapat digunakan untuk berinteraksi secara jarak jauh menerusi alam maya.

Secara kesimpulannya, dapat dinyatakan bahawa kepuasan pelanggan adalah faktor-faktor kritikal adalah berbeza. Perkara ini tidaklah menunjukkan bidang kajian ini belum mantap, tetapi kerana amalan setiap organisasi adalah berbeza. Oleh yang demikian, setelah analisis dilakukan beberapa faktor-faktor kepuasan pelanggan di kenal pasti dimana terdapat 2 pembahagian dimana terdapat faktor-faktor kritikal dan juga beberapa sumber yang diperolehi seperti jadual 2.1 di bawah ini ;

Jadual 2.1

Faktor-faktor Kritikal Kepuasan Pelanggan

Faktor-faktor Kritikal	Sumber (sokongan untuk kesahihan kandungan)
Komitmen Pengurusan	Ahire et al., 1996; Arwati 2005; Deming1986
Tumpuan Pelanggan	Ahire et al., 1996; Arwati 2005
Pengurusan Sumber Manusia	Ahire et al., 1996; Tari 2005; Gatchalian, 1997
Penambahbaikan Berterusan	Benavent, Ros dan Mereno-Luzon, 2005
Sistem Maklumat Kualiti	Long, 1989

Sumber: Zulnaidi Yaacob, 2008

2.3.1 Komitmen Pengurusan

Komitmen pengurusan terhadap usaha meningkatkan mutu perkhidmatan dapat dinilai berdasarkan aktiviti yang telah dilakukan oleh pihak pengurusan. Sebagai contoh, pihak pengurusan menunjukkan sokongan padu terhadap aktiviti berkaitan perkhidmatan pelanggan. Berdasarkan ulasan ini daripada kajian komitmen pengurusan ini terdapat hipotesis yang diperolehi positif dengan sumber sokongan.

Hasil kajian ini menunjukkan komitmen pengurusan sama pentingnya untuk menjurus kepada kepuasan pelanggan secara tidak langsung. Ini kerana pihak pengurusan perlu bertanggungjawab untuk menyampaikan maklumat yang perlu diketahui oleh kakitangan bawah jagaannya untuk memastikan kepuasan pelanggan dapat dipenuhi.

2.3.2 Tumpuan Pelanggan

Daripada aspek tumpuan pelanggan motif utama perkhidmatan adalah bagi memberi satu kepuasan kepada pelanggan. Justeru itu, kejayaan di dalam sesebuah didalam organisasi itu boleh diambil kepada peningkatan kepuasan pelanggan. Apabila kepuasan pelanggan itu diperolehi, maka akan meningkatkan keuntungan bagi sesuatu organisasi itu. Untuk memperolehi lagi keuntungan seumpama itu maka kriteria yang perlu diambil adalah memastikan mutu barangan dan perkhidmatan di pertingkatkan dengan lebih baik berlandaskan kehendak semasa. Dari segi peningkatan jualan maka organisasi itu perlu memberi fokus kepada kaedah komunikasi yang berkesan bagi menarik minat pelanggan itu. Hasil daripada kajian ini mendapati tumpuan kepada pelanggan dapat menyumbang kepada kepuasan pelanggan dengan lebih berkesan lagi.

2.3.3 Pengurusan Sumber Manusia

Pengurusan sumber manusia untuk kepuasan pelanggan memberi aspek kepada pemerksaan (*empowerment*), latihan, kerja secara berpasukan dan juga penglibatan kakitangan (Ahire et al., 1996; Tari 2005). Elemen-elemen ini penting supaya kakitangan sesebuah organisasi boleh menjalankan peranan mereka dengan lebih berkesan agar masalah ketidakpuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan dapat dielakkan. Secara umumnya apabila sesuatu organisasi itu tidak mengamalkan aspek pemerksaan maka akan memperolehi kualiti yang tidak memberangsangkan.

Pemeriksaan yang dilakukan dengan lebih efektif maka dapat memberikan satu inspirasi yang positif dimana meningkatkan lagi motivasi pekerja di mana memberangsangkan lagi organisasi. Justeru itu, hasil analisis ini memberikan pandangan bahawa hipotesis mempunyai hubungan yang positif diantara mutu perkhidmatan dengan pengurusan sumber manusia terhadap kepuasan pelanggan. Hasil kajian adalah pengurusan sumber manusia yang baik dapat memupuk kakitangan yang berkesan.

2.3.4 Penambahbaikan Berterusan

Apabila mengamalkan aspek penambahbaikan yang berterusan didalam sesuatu organisasi itu maka matlamat bagi mencapai pengurusan kualiti yang lebih baik. Oleh yang demikian, amalan ini yang dilakukan hendaklah secara konsisten dengan mengambil kira faktor persekitaran terutamanya dari aspek mengutamakan pelanggan. Justeru itu, organisasi tersebut akan semakin lebih kreatif dan inovatif dengan mengambil beberapa alternatif yang baru bagi mencapai matlamat organisasi itu. Oleh itu, penambahbaikan ini mempunyai hubungan hipotesis yang positif di antara mutu perkhidmatan.

2.3.5 Sistem Maklumat Kualiti

Daripada penilaian sistem maklumat berkualiti merupakan salah satu gabungan daripada beberapa bahan elektronik yang mana telah membantu pihak pengurusan menjalankan

sesuatu tugas dalam organisasi itu untuk mencapai matlamat. Oleh yang demikian, kajian analisis yang dilakukan memperolehi tahap prestasi yang cemerlang terhadap kepuasan pelanggan yang telah menggunakan sistem maklumat kualiti yang efektif. Dengan kewujudan pangkalan data yang lebih canggih dibuat maka akan memperolehi beberapa citarasa yang memenuhi citarasa pelanggan di mana segala aduan dan cadangan yang dibuat oleh pelanggan akan dapat di tadbir dengan lebih berkesan.

Kesan daripada penggunaan sistem maklumat kualiti ini, maka pihak pelanggan dapat memberikan pandangan, kritikan ataupun komen mereka melalui saluran-saluran media elektronik bagi meningkatkan mutu perkhidmatan organisasi.

2.4 MODEL-MODEL KEPUASAN PELANGGAN

Menurut A. Kahar, (2008) kepuasan pelanggan didefinisi iaitu mengukur sejauh mana sesuatu perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi tersebut memenuhi jangkaan pelanggan iaitu *Customer Expectation* adalah bahagian yang menunjukkan kehendak, keperluan dan jangkaan pelanggan yang perlu dicapai untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan. Pada masa kini, wujud pelbagai instrumen pengukuran bagi mengukur kualiti perkhidmatan bagi memenuhi kepuasan pelanggan (Ramli, Chai dan Idris 2009). Antara instrumen yang diguna pakai adalah SERVQUAL. Pengukuran SERVQUAL telah dibangunkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml pada tahun 1988 bagi mengukur persepsi kualiti perkhidmatan dalam bidang

pemasaran dan kemudiannya telah digunakan secara meluas dalam bidang lain. SERVQUAL berfungsi untuk mengenalpasti jurang potensi antara jangkaan dan persepsi kedua-dua dalaman dan luaran penyampaian perkhidmatan.

2.4.1 Model Service Quality (SERVQUAL)

Teori SERVQUAL (*Service Quality*) adalah sebuah kaedah yang dirumuskan oleh Valare A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry dalam buku mereka yang berjudul *Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations, Free Press (1990)*. Teknik ini dapat digunakan untuk menganalisa perbezaan kualiti layanan sebuah organisasi dengan kualiti layanan yang diperlukan oleh pelanggan. Teori SERVQUAL juga merupakan suatu kaedah yang dapat digunakan oleh organisasi untuk meningkatkan kualiti layanan terhadap pelanggan. Kaedah ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai keperluan layanan yang dirasakan diperlukan oleh pelanggan. Terdapat lima (5) perkara penting di dalam kaedah ini iaitu:

- i. *Tangibles*: aspek yang terlihat secara fizikal misalnya peralatan dan individu yang bertugas.
- ii. *Reliability*: kemampuan untuk memiliki kemampuan yang boleh diandai.
- iii. *Responsiveness*: kemahuan untuk bertidak balas, beringinan atau keperluan akan bantuan dari pelanggan serta pelayanan yang cepat.

- iv. *Assurance*: kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan.
- v. *Empathy*: kemahuan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan.

Kualiti layanan diukur dari masing–masing angkubah di atas dengan menghitung angkubah G yang menggambarkan selisih atau jurang antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Formula sederhananya boleh ditulis seperti berikut:

G= P-Edi

Dimana

P = Persepsi pelanggan terhadap pelayanan

E = Jangkaan terhadap perkhidmatan

i = Tempoh kajian

2.4.2 Model Yang Digunakan Bagi Kajian Ini

Bagi kajian ini, model yang bakal digunakan adalah Model SERVQUAL. Hal ini kerana melalui model ini, kita dapat mengetahui keperluan layanan yang dirasakan dan diperlukan oleh pelanggan. Dengan mengaitkan perbezaan kualiti layanan sebuah organisasi dengan kualiti layanan yang diperlukan oleh para pelanggan.

2.5 KAJIAN-KAJIAN YANG LEPAS

Kajian lepas membolehkan penyelidik mengetahui masalah secara menyeluruh dari sudut teoretikal, persekitaran dan konteksnya. Sorotan yang mantap dapat memudahkan proses penyelidik dalam menjalankan proses kajian berikutnya dan juga dapat memendekkan kajian kerana pengkaji mendapat maklumat yang jelas tentang jenis data, sumber dan kaedah pengumpulan data yang sesuai serta mengenalpasti sampel yang tepat.

2.5.1 Kajian Dalam Negara

Rohaizat Baharun (2003) di dalam kajiannya mengenai Pengguna Selepas Pengiktirafan ISO9001: Kajian Kes Sebuah Fakulti di Universiti Teknologi Malaysia mendapati bahawa kepuasan pengguna akan meningkat jika penggunaan sistem kualiti tersebut dapat mengubah corak pentadbiran dan kepekaan kepada kehendak dan keperluan pelanggan seperti yang dikumpulkan dalam faktor pertama dan penyumbang yang paling besar kepada kepuasan pelanggan.

Nurulhuda bt. Ramli, Chai Siew Fun dan Fadzli Idris (2009) telah menjalankan kajian berkaitan kepuasan pelanggan terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Awam di Universiti Malaysia dan mendapati bahawa prestasi perkhidmatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan pelanggan.

Jabatan Akauntan Negara (2009) telah membuat satu kajian berkaitan dengan tahap kepuasan pelanggan yang mana telah dijalankan oleh Jabatan Akauntan Negara Malaysia (JANM) pada tahun 2009. Keputusan Kajian Kepuasan Pelanggan adalah baik. Selain daripada itu, beberapa cadangan serta maklum balas bagi penelitian kajian ini telah di bawa ke mesyuarat pengurusan bagi di bincangkan di peringkat Kementerian Kewangan Malaysia.

Pada tahun 2010, Kementerian Kewangan Malaysia telah menjalankan kajian untuk mendapatkan maklum balas para pelanggan mengenai tahap kepuasan perkhidmatan Perbendaharaan Malaysia. Objektif kajian ini ialah bagi mengenalpasti prestasi penyampaian perkhidmatan kakitangan Perbendaharaan Malaysia dan bagi mengenalpasti tahap kualiti penyampaian Perbendaharaan Malaysia. Kajian dilaksanakan dengan menggunakan kaedah soal selidik. Hasil dari analisis prestasi penyampaian perkhidmatan dari semua aspek mendapati bahawa terdapat beberapa aduan supaya diperbaiki mutu perkhidmatan. Selain daripada itu, terdapat juga cadangan dan aduan yang diperolehi untuk penambahbaikan.

Azemi Che Hamid, Norazman Harun dan Wan Jaafar Wan Endut (2000) menjalankan kajian mengenai kepuasan para pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter Pejabat Tanah Hulu Terengganu. Analisis menunjukkan bahawa keseluruhan tahap kepuasan pelanggan terhadap kaunter Pejabat Tanah Hulu Terengganu adalah ditahap memuaskan. Bagi meningkatkan tahap kepuasan para pelanggan, terdapat beberapa cadangan yang

dikemukakan antaranya, nilai-nilai penyumbang kepuasan yang rendah di setiap kaunter perlu diberi perhatian serius bagi meninggikan kualiti servis di kaunter berkenaan. Selain itu, kepuasan pelanggan akan meningkat sekiranya penekanan diberikan dari aspek latihan dan pembangunan kepada penjaga-penjaga kaunter supaya mereka mengetahui aspek yang diperlukan pelanggan.

2.5.2 Kajian Luar Negara

Menurut Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa (2007), terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan iaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Mereka mendapati kesemua lima (5) faktor amat berpengaruh dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Sebaliknya faktor *reliability* tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2.6 RUMUSAN

Berdasarkan kajian-kajian lepas dan teori-teori yang telah dibincangkan terdapat beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dalam mutu perkhidmatan. Oleh sebab itu, setiap organisasi perlu mengetahui faktor-faktor manakah yang secara langsung terlibat dalam menyumbang kepada kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan mereka. Organisasi harus menghadapi karenah para pelanggan dengan sebaiknya dengan

memberikan perkhidmatan yang berkualiti untuk memastikan misi dan visi sesebuah organisasi dapat dicapai di samping meningkatkan keuntungan pada masa hadapan.



BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.0 PENGENALAN

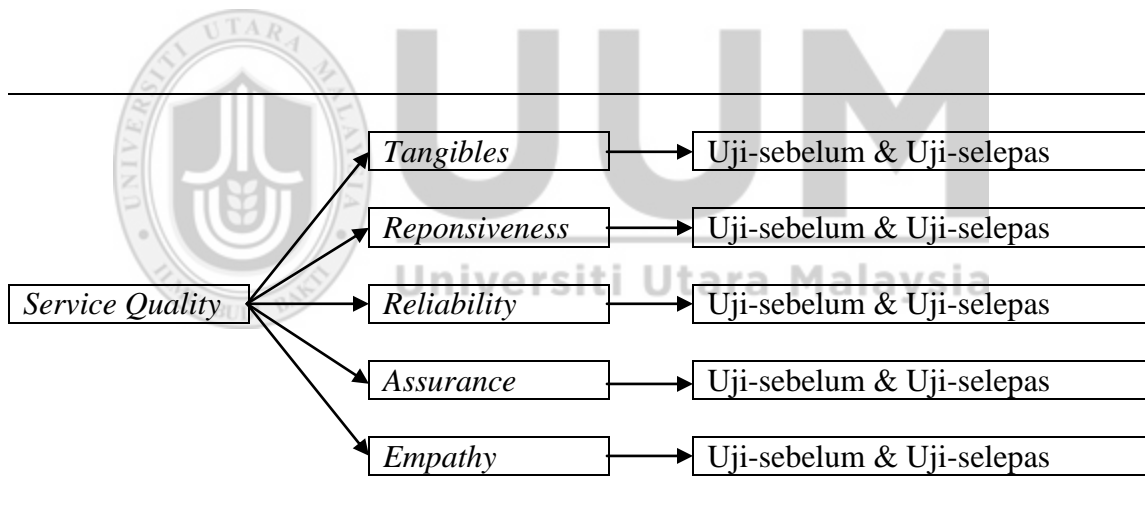
Bab ini akan membincangkan kaedah pengumpulan data di mana pengkaji akan menjelaskan kaedah yang akan digunakan. Seterusnya di dalam bab ini juga akan menjelaskan kaedah yang akan digunakan untuk menjawab persoalan kajian iaitu untuk mengenal pasti sejauh mana kepuasan pelanggan mengenai perkhidmatan yang digunakan secara keseluruhannya, faktor mana yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan mengenal pasti hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan harapan pelanggan ke atas perkhidmatan yang diberikan oleh LPSVN. Perbincangan dalam bab ini berkaitan perkara berikut: (i) kerangka kerja, (ii) hipotesis kajian, (iii) rekabentuk kajian, (iv) definisi konsep, (v) pengumpulan data, (vi) alat kajian, (vii) sampel kajian, (viii) kaedah pengumpulan data, (ix) teknik analisis data dan (x) kesimpulan.

Mohamed Hashim Bin Kamarudin (2010) mengatakan metodologi kajian merupakan suatu proses, suatu set perkakasan bagi melaksanakan suatu penyelidikan dan perolehan maklumat, serta suatu seni bagi melaksanakan suatu karya sains kajian. Bahagian ini turut

membincangkan mengenai pelbagai aspek dan bagaimana kajian ini di proses dan aplikasi-aplikasi yang digunakan untuk melengkapkan kajian ini.

3.1 KERANGKA KAJIAN

Kerangka bagi kajian ini adalah diadaptasi dari kajian SERVQUAL yang dibangunkan dan diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1988, 1990). Pengukuran SERVQUAL dibangunkan bagi mengukur persepsi kualiti perkhidmatan dalam bidang perkhidmatan dan kemudiannya telah digunakan secara meluas dalam pelbagai bidang lain.



Rajah 3.1
Kerangka Kajian

Analisis Model SERVQUAL menunjukkan skor jurang (*gap score*) yang menunjukkan tentang kepuasan pelanggan di LPSVN. Lima (5) angkubah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Jumlah skor jurang (*gap score*) di ambil kira

bagi kelima-lima angkubah dengan membuat proses pengumpulan data sebanyak dua kali ujian dan seterusnya ujian *pre* dan *post* dijalankan bertujuan mengetahui sejauh mana tahap kepuasan pelanggan di LPSVN.

Menerusi Model SERVQUAL, lima (5) angkubah kualiti perkhidmatan telah dikenalpasti iaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Oleh itu, berdasarkan cadangan Parasuraman et al. (1988), kajian ini mengambil kira faktor-faktor yang dinyatakan mengikut kepuasan pelanggan terhadap lima (5) angkubah tersebut.

Banyak kajian telah dijalankan menggunakan kerangka ini, contohnya oleh Roslan, Wahab dan Abdullah (2014). Menurut Nurulhuda *et al.* (2009), penilaian kualiti perkhidmatan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) sering dipengaruhi oleh konsep SERVQUAL yang mengenalpasti lima (5) angkubah yang dilihat oleh pelanggan sebagai sangat penting dalam kualiti perkhidmatan.

3.2 HIPOTESIS KAJIAN

Hipotesis merupakan andaian atau cadangan sementara bagi menjelaskan keadaan terhadap suatu kajian. Hipotesis membantu penyelidik perkaitan antara teori dan cerapan. Hipotesis kajian amat penting dalam kajian kuantitatif untuk menyatakan perhubungan dan perbezaan antara pembolehubah. Hubungan antara pembolehubah juga boleh di kesan menggunakan hipotesis. Hasil daripada bukti-bukti yang diperolehi daripada

cerapan penyelidikan akan menentukan status hipotesis tersebut sama ada hipotesis tersebut boleh digunakan atau tidak.

Hipotesis-hipotesis yang telah dibentuk untuk kajian adalah seperti berikut:-

H1: Terdapat jurang di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi *tangible*.

H2: Terdapat jurang di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi *reliability*.

H3: Terdapat jurang di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi *responsiveness*.

H4: Terdapat jurang di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi *assurance*.

H5: Terdapat jurang di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi *empathy*.

H6: Terdapat perbezaan ketara di antara uji-sebelum dan uji-selepas berpasangan.

3.3 REKABENTUK KAJIAN

Kajian ini adalah kajian kuantitatif menggunakan pendekatan Uji-sebelum dan Uji-selepas ke atas responden yang sama pada dua titik masa yang berlainan.

Pendekatan Kuantitatif digunakan untuk mengetahui kesahihan rasional Model SERVQUAL hipotetikal serta proses dan langkah intervensi masing-masing sesi.

Sementara itu, pendekatan kuantitatif di gunakan untuk mengkaji dinamika kepuasan pelanggan dan keefektifan Model SERVQUAL dalam peningkatan mutu perkhidmatan. Data dan maklumat dikumpul melalui soal selidik untuk menjawab soalan-soalan kajian yang berkaitan dengan faktor- faktor konflik dan prestasi kerja.

Kajian ini akan menggunakan reka bentuk tinjauan dan pemerhatian. Tujuannya adalah untuk menjelaskan dengan tepat kepuasan pelanggan dalaman terhadap unit Perolehan di Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN). Ia mengandungi maklumat berkaitan dengan teknik menjalankan kajian, kaedah persampelan, kaedah pengumpulan data serta teknik pemprosesan data. Bagi melaksanakan kajian ini, beberapa satu proses di rancang yang mempunyai beberapa langkah yang ditetapkan bagi memastikan kajian ini berjalan dengan lancar. Mengenalpastikan tajuk dan masalah kajian merupakan antara fasa pertama di dalam kajian ini. Seterusnya hipotesis di jangkakan berdasarkan tajuk kajian yang telah dipilih. Kajian ini kemudiannya di reka bentuk dari segi kaedah pengumpulan data, populasi serta teknik pemprosesan data yang akan dilakukan kelak. Proses kajian ini boleh di lihat pada rajah 3.2 yang menunjukkan aliran proses kajian.

Borang soal selidik merupakan instrumen utama kajian. Soalan-soalan yang dikemukakan adalah daripada soalan yang dibangunkan oleh Siti Noor *et al.* 2010. Terdapat dua (2) bahagian soal selidik yang ditanya iaitu :

- i. Bahagian A: yang mengandungi lima (5) soalan yang berkaitan latar belakang responden;
- ii. Bahagian B: yang mengandungi jadual skala likert bagi mendapatkan maklumat berkaitan kepuasan dan kualiti terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh unit Perolehan LPSVN dan 20 soalan yang berkaitan bagi mendapatkan maklumat berkaitan kepuasan pelanggan dalaman dan harapan terhadap unit Perolehan di Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN).



Rajah 3.2
Proses Kajian

3.4 DEFINISI PENGOPERASIAN

Definisi pengoperasian merujuk kepada bagaimana angkubah kajian dihuraikan untuk membolehkan angkubah itu diukur bagi tujuan mendapatkan data bagi melengkapkan kajian ini. Bagi kajian ini, definisi angkubah kajian diadaptasi dari kajian Johari (2007), Munusamy *et al.*(2010); Banomyong *et al.* (2011); and Ooi *et al.* (2011) seperti berikut:

- i. *Tangibles* — elemen yang mewakili rupa bentuk kakitangan, kemudahana fizikal, peralatan dan alat komunikasi.
- ii. *Reliability* — elemen keupayaan untuk melakukan servis yang dijanjikan dengan tepat dan sebagaimana diharapkan.
- iii. *Responsiveness* — elemen keupayaan penyedia servis untuk menyediakan servis secara tepat dan kesanggupan membantu pelanggan.
- iv. *Assurance* — elemen yang merujuk kepada pengetahuan dan kemesraan serta keupayaan memberi servis yang mampu mendapat kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
- v. *Empathy* — elemen keupayaan penyedia servis dalam menyediakan perhatian dan tumpuan kepada pelanggan secara individu.

3.5 PENGUKURAN ANGKUBAH DAN INSTRUMEN

Berikut adalah perbincangan mengenai pengukuran yang digunakan untuk setiap variable yang digunakan dalam kajian serta instrumen untuk mengumpul data.

3.5.1 Pengukuran Angkubah

Jadual 3. 1

Item bagi Angkubah Kajian

Angkubah	Bil. Item	Skala Likert
<i>Tangibles</i>	4	1 - 5
<i>Reliability</i>	4	1 - 5
<i>Resposiveness</i>	4	1 - 5
<i>Assurance</i>	4	1 - 5
<i>Empathy</i>	4	1 - 5

Kaedah dan skala yang boleh digunakan mengukur persepsi dan tahap kepuasan pelanggan adalah menggunakan Skala Likert dari Mohd Khalit Othman (2002) iaitu kaedah yang biasa di gunakan oleh pengkaji. Skala Likert menggunakan skor atau nilai tertentu kepada jawapan yang telah disediakan di dalam kaji selidikny. Berdasarkan skor yang di perolehi, Skala Likert dapat mengukur pandangan responden di dalam kajian.

Kajian ini berbentuk tinjauan menggunakan soal kaji selidik sebagai instrumen kajian bagi mendapat maklumat dan data. Kaedah Skala Likert dalam kajian ini, memerlukan responden memilih salah satu skor berdasarkan petunjuk. Skala Likert dipilih untuk mengukur kepuasan dan harapan pelanggan kerana ianya mudah difahami, logik dan boleh mengukur pembolehubah yang bersifat kuantitatif dengan memperolehi skor. Skor 5 hingga 1 gunakan dalam borang soal selidik iaitu 'Skor 1' tidak berpuashati, 'Skor 2' kurang berpuashati, 'Skor 3' sederhana, 'Skor 4' berpuashati, 'Skor 5' sangat berpuashati. Skor 1 hingga 5 yang digunakan merangkumi sifat ekstrem negatif hingga sifat ekstrem positif dan berupaya mendapat maklumat yang tepat tanpa mengelirukan responden dengan pilihan skala yang banyak.

3.5.2 Instrumen

Instrumen utama yang digunakan adalah borang soal selidik dengan soalan tertutup. Soalan yang terdapat dalam soalan adalah soalan tertutup bagi mengetahui tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan unit perolehan yang diberikan. Kajian menggunakan borang soal selidik berdasarkan Model SERVQUAL yang akan diedarkan kepada responden. Borang selidik merangkumi kategori pelanggan iaitu kerajaan atau swasta dan masalah-masalah telah dikenal pasti atau selalu terjadi. Set soalan selidik adalah berdasarkan persoalan kajian yang dilakukan. Pelanggan-pelanggan akan diminta memberikan pandangan mereka terhadap tiap-tiap kenyataan berdasarkan lima (5) mata

skala likert bagi item-item tertutup. Mereka perlu menandakan pilihan skor bagi item yang dipilih dengan membulatkan borang kajian selidik yang terdiri daripada berikut:

Bahagian A – Maklumat Demografi Responden

Bahagian B – Mengenal Pasti Tahap Kepuasan berdasarkan 5 angkubah Model

SERVQUAL

Soalan yang dibina dalam borang soal selidik adalah berdasarkan kajian-kajian lepas yang telah dibuat dengan menggunakan Model SERVQUAL. Borang soal selidik dibina menggunakan kajian daripada Fadzlin Miswan (2007) dan ia telah diubahsuai untuk memenuhi atau untuk mencapai objektif kajian.

3.6 KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dibuat menerusi dua kaedah dalam menyiapkan kajian ini. Kaedah pertama ialah pengumpulan data primer dan kaedah kedua melalui pengumpulan data sekunder. Oleh itu maklumat yang dapat daripada sumber-sumber ini akan digunakan untuk kajian penyelidik.

Teknik pengumpulan data juga dilakukan dengan menggunakan ukuran kepuasan pelanggan. Data yang diperlukan dalam penelitian ini iaitu data tentang harapan

(*expectation*), kepuasan (*Perception*) dan mengukur skor jurang (*gap score*) di antara keduanya di lima (5) angkubah pembangunannya. Kelima angkubah tersebut di masuk ke dalam masing-masing 20 bilangan soalan untuk variable (*expectation*) dan variable (*Perception*), yang disusun dalam pertanyaan-pertanyaan berdasarkan Skala Likert, dari kod kumpulan 1 sampai 5. Pengumpulan data di lakukan dalam dua (2) kali melalui ujian *pre* dan *post*, ini dilakukan untuk mengetahui keberkesanan Model SERVQUAL dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sebelum dan sesudah melaksanakan intervensi.

Dalam kajian ini, data primer adalah data asli yang diperolehi oleh pengkaji melalui soal selidik. Soal selidik ialah satu set soalan yang telah dicipta supaya mendapatkan data asas kuantitatif. Data primer juga merujuk kepada data yang belum pernah diperolehi atau digunakan oleh mana-mana penyelidik sebelum ini. Tujuan soalan-soalan ini ialah untuk mengambil maklumat penting mengenai tajuk penyelidikan dan akan diagihkan kepada responden yang di ambil secara rawak.

Kajian ini menggunakan data sekunder seperti data dari jurnal ilmiah di mana maklumat daripada internet untuk menghuraikan faktor-faktor kepuasan pelanggan.

3.7 PERSAMPELAN

Kajian dijalankan terhadap para pelanggan yang merupakan kakitangan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) yang berlainan pangkat. Bilangan populasi adalah seramai 150 pelanggan.

Jadual 3.2

Populasi Kajian Mengikut Jawatan

Pangkat	Jumlah Kakitangan
Pegawai Pengurusan dan Profesional	39
Kumpulan Sokongan 1	91
Kumpulan Sokongan 2	15
Lain-Lain	5
Jumlah	150

3.7.1 Sampel kajian

Responden yang dipilih di dalam kajian ini akan melibatkan pelanggan dalaman unit Perolehan LPSVN. Berdasarkan populasi kajian jumlah sampel adalah 108 orang, ini adalah berdasarkan penentuan saiz sampel oleh *Krejcie and Morgan (1970)* seperti yang ditunjukkan pada jadual berikut. Soalan kaji selidik yang sama diberikan kepada responden untuk mengetahui keputusan sebelum dan sesudah mendapat perkhidmatan di titik waktu yang berbeza.

Jadual 3.3

Pemilihan Saiz Sampel – Krejcie and Morgan (1970)

N-n	N-n	N-n	N-n	N-n
10-10	100-80	280-162	800-260	2800-338
15-14	110-86	290-165	850-265	3000-346
20-19	120-92	300-169	900-269	3500-346
25-24	130-97	320-175	950-274	4000-351
30-28	140-103	340-181	1000-278	4500-354
35-32	150-108	360-186	1100-285	5000-357
40-36	160-113	380-191	1200-291	6000-361
45-40	170-118	400-196	1300-297	7000-364
50-44	180-123	420-201	1400-302	8000-367
55-48	190-127	440-205	1500-306	9000-320
60-52	200-132	460-210	1600-310	10000-370
65-56	210-136	480-241	1700-313	15000-375
70-59	220-140	500-217	1800-317	20000-377
75-63	230-144	550-226	1900-320	30000-379
80-66	240-148	600-234	2000-322	40000-380
85-70	250-152	650-242	2200-327	50000-381
90-76	270-159	750-254	2600-335	100000-384

N = Nombor Populasi; n = Saiz Sampel

3.8 KAEDAH ANALISIS

Data primer yang dikumpul akan dianalisis menggunakan dua kaedah utama iaitu kaedah diskriptif dan analisis Ujian-T dan Ujian-T berpasangan yang sesuai bagi membandingkan skor pada Uji-sebelum (*pre-test*) dan Uji-selepas (*post-test*). Kajian SERVQUAL banyak menggunakan Uji-sebelum (*pre-test*) digunakan untuk menyelidiki harapan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan dan Uji-selepas (*post-test*) pula digunakan untuk mencari tahap kepuasan pelanggan selepas mendapat perkhidmatan. Hasil daripada kajian menunjukkan bahawa harapan pelanggan mempunyai pengaruh

dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan tetapi keseluruhannya tahap kepuasan pelanggan di unit perolehan LPSVN masih berada pada tahap yang rendah.

3.8.1 Analisis Diskriptif

Data yang dikumpul akan dianalisis secara diskriptif iaitu kaedah kekerapan dan peratusan. Data latarbelakang responden dan setiap item dalam setiap angkubah akan dianalisis dan dikenalpasti kekerapan jawapan responden.

3.8.2 Analisis Uji-sebelum (*Pre-test*) dan Uji-selepas (*Post-test*)

Model SERVQUAL (Parasuraman, et. al., 1991; Berry & Parasuraman, 1993) mengunghkan bahawa dalam SERVQUAL terdapat lima (5) faktor dominan dalam penentuan kepuasan pelanggan. Kaedah yang di gunakan merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pada persepsi dan harapan (ekspektasi). Kepuasan dan kualiti dapat diketahui melalui dengan perhitungan skor jurang (*gap score*), iaitu di antara harapan (ekspektasi) dan persepsi pelanggan. Dari perhitungan skor jurang (*gap score*), kaedah SERVQUAL dapat ditentukan keutamaan keupayaan peningkatan kepuasan pelanggan.

Kaedah kualiti layanan yang paling popular dan hingga kini banyak dijadikan rujukan dalam pemyelidikan pengurusan adalah kaedah SERVQUAL. Kaedah SERVQUAL merupakan kaedah yang digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualiti yang harus ditingkatkan berdasarkan jurang (*gap*) yang diperolehi antara persepsi dan harapan pelanggan (ekspektasi). Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus seperti berikut:

$$\text{Skor } SERVQUAL (Q) = \frac{\text{Skor Persepsi (P)}}{\text{/ Uji-sebelum}} - \frac{\text{Skor Ekspektasi (E)}}{\text{/ Uji-selepas.}}$$

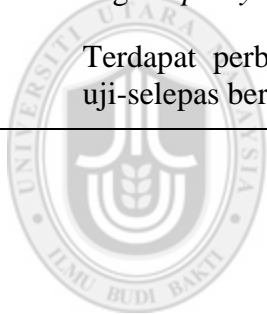
3.8.3 Analisis Ujian-T Berpasangan

Bagi mencapai objektif berikutnya, analisis ujian-T berpasangan iaitu melihat min skor keseluruhan akan digunakan untuk mengetahui faktor mana yang menyebabkan ketidakpuasan dan harapan pelanggan terhadap unit perolehan LPSVN. Min skor turut digunakan bagi mengetahui faktor-faktor tersebut. Min skor 1.00-2.33 menunjukkan tahap kepuasan rendah terhadap aspek yang di kaji. Min skor 2.34-3.66 pula menunjukkan tahap kepuasan sederhana. Manakala min skor 3.67-5.00 menunjukkan tahap kepuasan yang tinggi berkenaan kepuasan pelanggan yang dialami oleh staf-staf di Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN).

Jadual 3.4

Kaedah Analisis Data

Hipotesis	Kenyataan	Analisis
H1	Terdapat jurang di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi <i>tangible</i> .	Ujian-T
H2	Terdapat jurang di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi <i>reability</i> .	Ujian-T
H3	Terdapat jurang di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi <i>responsiveness</i>	Ujian-T
H4	Terdapat jurang di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi <i>assurance</i> .	Ujian-T
H5	Terdapat jurang di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi <i>empathy</i> .	Ujian T
H6	Terdapat perbezaan ketara di antara uji-sebelum dan uji-selepas berpasangan.	Ujian-T berpasangan



UUM
Universiti Utara Malaysia

Jadual 3.5

Skala Penentuan Tahap Kepuasan Pengguna

Pengiraan julat bagi tahap tekanan kerja adalah seperti berikut		
Bilangan tahap	:	3
Skor Maksimum	:	5
Skor Minimum	:	1
Julat tahap	:	$(5-1)/3 = 1.33$
Tahap terlibat	:	1.00 – 2.33 : Rendah
		2.34 – 3.66 : Sederhana
		3.67 – 5.00 : Tinggi

3.9 RUMUSAN

Kajian ini melibatkan beberapa kaedah untuk mengumpul data dan menganalisis data bagi menepati kehendak kajian. Data yang diperolehi daripada data primer dan data sekunder telah dibuat penganalisan secara kuantitatif. Data primer diperolehi daripada borang soal selidik yang diedarkan.



BAB 4

KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN

4.0 PENGENALAN

Dalam bab ini menerangkan hasil dapatan yang diperolehi daripada kajian yang telah dijalankan. Penganalisaan data dan keputusan yang dibuat adalah berdasarkan skop kajian yang telah ditetapkan. Perisian '*Statistical Package for the Social Sciences*' (SPSS), digunakan dalam menganalisis data-data dalam kajian ini. Analisa Bahagian A meliputi Latar Belakang Responden. Sementara analisa Bahagian B terdiri Jadual Skala. Manakala analisa Bahagian C adalah soalan kajian bagi melihat faktor-faktor yang menentukan tahap kepuasan di kalangan kakitangan yang berkhidmat di Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN).

4.1 PEMBERSIHAN DATA

Terdapat beberapa cara untuk membersihkan data mentah primier yang dipungut dari lapangan. Secara am, data perlu dibersihkan dari data tak lengkap dari soalselidik atau data rosak. Berikut membincangkan langkah-langkah yang dilakukan ke atas data mentah yang dikumpul dari responden.

4.1.1 Membersihkan Data Daripada Missing Value

Dalam proses pembersihan data daripada *missing value* adalah dilakukan apabila tiada sebarang respon terhadap borang kajian selidik di berikan daripada responden. Selain daripada itu juga, apabila terdapat banyak borang soal selidik yang diberikan oleh responden tidak diterima balik, maka sampel kajian tersebut akan digugurkan. Namun demikian, apabila terdapat yang masih lagi boleh diterima maka perlulah dilakukan dengan dua kaedah iaitu dengan cara mengisi kolum *missing value* dengan cara nilai min keseluruhannya. *Missing value* tidak diambil kira sekiranya terlalu banyak respon yang tidak diperolehi.

4.1.2 Pembersihan Data Daripada Kesilapan Ketika Memasukan Data.

Masalah yang sering berlaku dalam menganalisis iaitu kesilapan dari segi aspek memasukan data. Apabila melakukan kesilapan terhadap memasukkan data maka data perlulah dibersihkan dengan secepat yang mungkin sekiranya tidak dilakukan akan menjejaskan sampel kajian. Berkemungkinan akan menyebabkan data-data yang diperolehi tidak tepat dan menjejaskan sampel kajian.

4.1.3 Mengekodkan Pernyataan Negatif

Respon yang diberikan daripada responden rendah adalah disebabkan oleh pernyataan yang negatif. Hasil daripada respon yang rendah maka ia tidak boleh di ubah kepada pernyataan yang positif kerana ia boleh menjejaskan hasil kajian iaitu akan menyebabkan skor yang diperolehi akan berubah. Oleh yang demikian, sesuatu penghasilan analisis yang baik adalah berkemungkinan disebabkan daripada kajian yang baik sekiranya kajian yang tidak menarik maka akan memperolehi pernyataan-pernyataan negatif terhadap data tersebut.

4.2 ANALISIS DISKRIPITIF

Bahagian ini meliputi soalan-soalan mengenai maklumat latar belakang responden. Bilangan responden yang terlibat dalam menjalankan soal selidik ini terdiri daripada 108 kakitangan yang berkerja di LPSVN. Terdapat lima (5) soalan yang dikemukakan di dalam bahagian ini. Antaranya termasuklah umur, jantina, jawatan, tempoh berkhidmat dan taraf pendidikan.

4.2.1 Taburan Responden Mengikut Jantina

Jadual di bawah menunjukkan taburan responden mengikut jantina. Dapatan menunjukkan bahawa responden lelaki yang terlibat ialah seramai 41 orang (38.0%),

manakala bilangan responden perempuan ialah seramai 67 orang (62.0%). Ini menunjukkan bilangan responden perempuan lebih ramai yang terlibat berbanding dengan responden lelaki.

Jadual 4.1

Taburan Responden Mengikut Jantina

Jantina	Kekerapan	Peratusan (%)
Lelaki	41	38.0
Perempuan	67	62.0
Jumlah	108	100

4.2.2 Taburan Responden Mengikut Umur

Jadual di bawah menunjukkan taburan responden mengikut umur. Dapatan menunjukkan bahawa terdapat seramai 44 orang responden (40.7%) yang berumur dalam lingkungan 25 tahun hingga 30 tahun yang sedang berkhidmat di LPSVN. Selain itu, analisis juga mendapati seramai 34 orang responden (31.5%) berumur dalam lingkungan 31 tahun hingga 35 tahun. Manakala seramai 11 orang responden (10.2%) berumur dalam lingkungan 36 tahun hingga 40 tahun manakala hanya 19 orang responden (17.6%) berumur dalam lingkungan 41 tahun hingga 50 tahun.

Jadual 4.2*Taburan Responden Mengikut Umur*

Umur (Tahun)	Kekerapan (Kali)	Peratusan (%)
25 hingga 30 tahun	44	40.7
31 hingga 35 tahun	34	31.5
36 hingga 40 tahun	11	10.2
41 hingga 50 tahun	19	17.6
Jumlah	108	100

4.2.3 Taburan Responden Mengikut Pangkat

Jadual berikut pula menunjukkan taburan responden mengikut pangkat. Terdapat seramai 25 orang responden (23.0%) berpangkat Pegawai Pengurusan dan Profesional, Kumpulan Sokongan 1 seramai 60 orang responden (56.0%), seramai 15 orang responden (14.0%) berpangkat Kumpulan Sokongan 2 manakala 8 orang responden (7.0%) bagi lain-lain jawatan.

Jadual 4.3*Taburan Responden Mengikut Pangkat*

Pangkat	Kekerapan (Kali)	Peratusan (%)
Pegawai Pengurusan dan Profesional	25	23.0
Kumpulan Sokongan 1	60	56.0
Kumpulan Sokongan 2	15	14.0
Lain-Lain	8	7.0
Jumlah	108	100

4.2.4 Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan

Jadual di bawah menunjukkan taburan responden mengikut tempoh perkhidmatan mereka di LPSVN. Seramai 15 orang responden (13.9%) telah berkhidmat kurang 1 tahun. Di ikuti pula seramai 15 orang responden telah berkhidmat dalam tempoh 1 hingga 4 tahun yang mewakili peratusan sebanyak (13.9%). Responden yang mempunyai tempoh perkhidmatan selama 5 hingga 7 tahun ialah sebanyak 31 orang (28.7%) manakala seramai 47 orang responden (43.5%) telah berkhidmat di LPSVN melebihi 8 tahun.

Jadual 4.4

Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan

Tempoh Perkhidmatan	Kekerapan (kali)	Peratusan (%)
Kurang 1 tahun	15	13.9
1 hingga 4 tahun	15	13.9
5 hingga 7 tahun	31	28.7
Melebihi 8 tahun	47	43.5
Jumlah	108	100

4.2.5 Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan

Jadual di bawah menunjukkan taburan tahap pendidikan responden di LPSVN. Seramai 8 orang responden (7.0%) mempunyai tahap pendidikan di peringkat PMR. Di ikuti pula seramai 47 orang responden mempunyai tahap pendidikan SPM yang mewakili peratusan sebanyak (44.0%). Responden yang mempunyai tahap pendidikan Diploma ialah

sebanyak 15 orang (14.0%), tahap pendidikan Ijazah ialah seramai 27 orang (25.0%) manakala seramai 11 orang responden (10.0%) mempunyai Sarjana dan PhD.

Jadual 4.5

Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan

Tahap Pendidikan	Kekerapan (Kali)	Peratusan (%)
PMR	8	7.0
SPM	47	44.0
Diploma	15	14.0
Ijazah	27	25.0
Sarjana/PhD	11	10.0
Jumlah	108	100

4.2.6 Uji-sebelum dan Uji-selepas Bagi *Tangibles*

Jadual 4.6 menunjukkan min bagi tahap harapan pelanggan perkhidmatan yang diberikan berdasarkan *tangibles* oleh kakitangan LPSVN. Berdasarkan kepada jadual tersebut, skor min yang tertinggi ialah 4.62 iaitu bagi soalan item 4 yang mana kakitangan LPSVN mempunyai tahap harapan yang tinggi. Manakala bagi kualiti layanan perkhidmatan perolehan, staf berperwatakan kemas dan rapi dan borang permohonan perolehan mudah didapati adalah masing-masing mempunyai tahap harapan yang tinggi terhadap kualiti perkhidmatan LPSVN. Secara keseluruhannya tahap harapan pelanggan yang dialami oleh LPSVN berada pada tahap yang tinggi iaitu min keseluruhannya adalah sebanyak 4.60 bagi *tangibles*. Harapan yang tinggi di harapkan oleh pelanggan di LPSVN.

Jadual 4.6*Statistik Diskriptif Uji-sebelum Tangibles*

Item	Min	Max	Mean	SD
Kualiti layanan perkhidmatan perolehan	4	5	4.58	.495
Kecekapan pengendalian perolehan	4	5	4.59	.494
Staf berpewatakan kemas dan rapi	4	5	4.57	.497
Borang permohonan perolehan mudah didapati	4	5	4.62	.488

Jadual 4.7 di bawah menunjukkan min bagi tahap kepuasan pelanggan berdasarkan angkuabah *tangibles* oleh kakitangan LPSVN. Berdasarkan kepada jadual tersebut, skor min yang tertinggi ialah 2.33 dan bagi kakitangan LPSVN mempunyai tahap kepuasan yang rendah. Didapati adalah masing-masing mempunyai tahap kepuasan pelanggan yang rendah. Secara keseluruhannya tahap kepuasan pelanggan yang dialami oleh LPSVN berada pada tahap yang rendah iaitu min keseluruhannya adalah sebanyak 2.14 bagi angkuabah *tangibles*.

Jadual 4.7*Statistik Diskriptif Uji-selepas Tangibles*

Item	Min	Max	Mean	SD
Kualiti layanan perkhidmatan perolehan	1	3	2.06	.771
Kecekapan pengendalian perolehan	1	4	2.33	.917
Staf berperwatakan kemas dan rapi	1	5	2.07	1.002
Borang permohonan perolehan mudah didapati	1	5	2.11	1.113

4.2.7 Uji-sebelum dan Uji-selepas bagi *Reliability*

Jadual 4.8 menunjukkan min bagi tahap harapan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan berdasarkan *reliability* oleh kakitangan LPSVN. Berdasarkan kepada jadual di atas, skor min yang tertinggi ialah 4.53 iaitu bagi soalan item 3 yang mana kakitangan LPSVN mempunyai tahap harapan yang tinggi. Manakala bagi soalan item 1, 2 dan 4 masing-masing mempunyai harapan yang tinggi juga. Secara keseluruhannya tahap harapan pelanggan yang diharapkan kepada LPSVN adalah tinggi iaitu min keseluruhannya adalah sebanyak 4.53 bagi angkuhah *reliability*.

Jadual 4.8
Statistik Diskriptif Uji-sebelum Reliability

Item	Min	Max	Mean	SD
Ketepatan masa pengendalian perolehan	4	5	4.46	.501
Melayan pelanggan mengikut urusan sistematik	4	5	4.48	.502
Bebas dari sebarang kesilapan	4	5	4.53	.502
Perkhidmatan secara cepat dan lancar	4	5	4.51	.502

Jadual 4.9 menunjukkan min bagi tahap kepuasan pelanggan berdasarkan *reliability* oleh kakitangan LPSVN. Berdasarkan kepada jadual tersebut, skor min yang tertinggi ialah 2.80 iaitu bagi soalan item ketiga yang mana kakitangan LPSVN mempunyai tahap kepuasan yang sederhana. Manakala bagi item 1, 2 dan 4 masing-masing mempunyai tahap kepuasan pelanggan yang sederhana. Secara keseluruhannya tahap kepuasan

pelanggan yang dialami oleh LPSVN berada pada tahap yang sederhana iaitu min keseluruhannya adalah sebanyak 2.66 bagi angkubah *reliability*

Jadual 4.9

Statistik Diskriptif Uji-selepas Reliability

Item	Min	Max	Mean	SD
Ketepatan masa pengendalian perolehan	1	5	2.72	1.373
Melayan pelanggan mengikut urusan sistematik	1	5	2.57	1.087
Bebas dari sebarang kesilapan	2	5	2.80	1.158
Perkhidmatan secara cepat dan lancar	1	5	2.56	1.079

4.2.8 Uji-sebelum dan Uji-selepas bagi *Responsiveness*

Jadual 4.10 menunjukkan min bagi tahap harapan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan berdasarkan *responsiveness* oleh kakitangan LPSVN. Berdasarkan kepada jadual tersebut, skor min yang tertinggi ialah 4.54 iaitu bagi soalan item 2 yang mana kakitangan LPSVN mempunyai tahap harapan yang tinggi. Manakala bagi soalan item 1, 3 dan 4 masing-masing mempunyai tahap harapan yang tinggi juga. Secara keseluruhannya tahap harapan pelanggan terhadap LPSVN berada pada tahap yang tinggi iaitu min keseluruhannya adalah sebanyak 4.48 bagi *responsiveness*.

Jadual 4.10*Statistik Diskriptif Uji-sebelum Responsiveness*

Item	Min	Max	Mean	SD
Berkeupayaan memberitahu secara tepat tempoh perkhidmatan diberi	4	5	4.45	.500
Sentiasa membantu setiap pelanggan	4	5	4.54	.501
Sentiasa berkelapangan membantu setiap pelanggan	4	5	4.48	.502
Memberikan perkhidmatan paling memuaskan pelanggan	4	5	4.43	.497

Jadual 4.11 menunjukkan min bagi tahap kepuasan pelanggan berdasarkan angkubah *responsiveness* oleh kakitangan LPSVN. Berdasarkan kepada jadual tersebut, skor min yang tertinggi ialah 2.70 iaitu bagi soalan Ketanggapan1 yang mana kakitangan LPSVN mempunyai tahap kepuasan yang sederhana. Manakala bagi Ketanggapan2, Ketanggapan3 dan Ketanggapan4 masing-masing mempunyai tahap kepuasan pelanggan yang sederhana. Secara keseluruhannya tahap kepuasan pelanggan yang dialami oleh LPSVN berada pada tahap yang sederhana iaitu min keseluruhannya adalah sebanyak 2.56 bagi angkubah ketanggapan.

Jadual 4.11*Statistik Diskriptif Uji-selepas Responsiveness*

Item	Min	Max	Mean	SD
Berkeupayaan memberitahu secara tepat tempoh perkhidmatan diberi	1	5	2.70	.979
Sentiasa membantu setiap pelanggan	1	5	2.48	1.264

Sentiasa berkelapangan membantu setiap pelanggan	1	5	2.47	1.098
Memberikan perkhidmatan paling memuaskan pelanggan	1	5	2.60	1.067

4.2.9 Uji-sebelum dan Uji-selepas bagi Assurance

Jadual 4.12 menunjukkan min bagi tahap harapan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan berdasarkan assurance oleh kakitangan LPSVN. Berdasarkan kepada jadual tersebut, skor min yang tertinggi ialah 4.49 iaitu bagi soalan item 2 dan item 3 yang mana kakitangan LPSVN mempunyai tahap harapan yang tinggi. Manakala bagi item 1 dan item 4 masing-masing mempunyai tahap harapan yang tinggi juga. Secara keseluruhannya tahap harapan pelanggan terhadap LPSVN berada pada tahap yang tinggi iaitu min keseluruhannya adalah sebanyak 4.47 bagi assurance.

Jadual 4.12
Statistik Diskriptif Uji-sebelum Assurance

Item	Min	Max	Mean	SD
Staf berupaya meyakinkan setiap pelanggan	4	5	4.48	.502
Berupaya memberi jaminan penghantaran perolehan tepat pada masanya	4	5	4.49	.502
Sentiasa menghormati dan prihatin terhadap keperluan setiap pelanggan	4	5	4.49	.502
Berpengetahuan dan berkemahiran tinggi	4	5	4.44	.498

Jadual 4.13 menunjukkan min bagi tahap kepuasan pelanggan berdasarkan angkuabah

assurance oleh kakitangan LPSVN. Berdasarkan kepada jadual tersebut, skor min yang tertinggi ialah 2.80 iaitu bagi soalan item 1 yang mana kakitangan LPSVN mempunyai tahap kepuasan yang sederhana. Manakala bagi item 2, item 3 dan item 4 masing-masing mempunyai tahap kepuasan pelanggan yang sederhana. Secara keseluruhannya tahap kepuasan pelanggan yang dialami oleh LPSVN berada pada tahap yang sederhana iaitu min keseluruhannya adalah sebanyak 2.56 bagi angkubah *assurance*.

Jadual 4.13

Statistik Diskriptif Uji-selepas Assurance

Item	Min	Max	Mean	SD
Staf berupaya meyakinkan setiap pelanggan	1	5	2.80	1.039
Berupaya memberi jaminan penghantaran perolehan tepat pada masanya	1	5	2.60	1.222
Sentiasa menghormati dan prihatin terhadap keperluan setiap pelanggan	1	5	2.47	1.018
Berpengetahuan dan berkemahiran tinggi	1	5	2.61	1.126

4.2.10 Uji-sebelum dan Uji-selepas bagi *Empathy*

Jadual 4.14 menunjukkan min bagi bagi tahap harapan pelanggan berdasarkan angkubah *Empathy* oleh kakitangan LPSVN. Berdasarkan kepada jadual tersebut, skor min yang tertinggi ialah 4.04 iaitu bagi soalan item 2 yang mana kakitangan LPSVN mempunyai tahap harapan yang tinggi. Manakala bagi item 1, item 3 dan item 4 masing-masing mempunyai tahap yang tinggi juga. Secara keseluruhannya tahap kepuasan pelanggan

yang dialami oleh LPSVN berada pada tahap yang sederhana iaitu min keseluruhannya adalah sebanyak 2.50 bagi angkubah *empathy*. Secara keseluruhannya tahap harapan pelanggan terhadap LPSVN berada pada tahap yang tinggi iaitu min keseluruhannya adalah sebanyak 3.95 bagi angkubah *empathy*.

Jadual 4.14

Statistik Diskriptif Uji-sebelum Empathy

Item	Min	Max	Mean	SD
Unit Perolehan mempunyai kakitangan yang mencukupi	3	5	4.01	.374
Unit Perolehan sentiasa mengutamakan pelanggan	3	5	4.04	.528
Staf berkemahiran memahami keperluan setiap pelanggan secara khusus	3	5	3.82	.544
Unit perolehan dapat memberi layanan secara peribadi kepada setiap pelanggan	3	5	3.99	.464

Jadual 4.15 menunjukkan min bagi tahap kepuasan pelanggan berdasarkan angkubah *empathy* oleh kakitangan LPSVN. Berdasarkan kepada jadual tersebut, skor min yang tertinggi ialah 2.69 iaitu bagi soalan *empathy1* yang mana kakitangan LPSVN mempunyai tahap kepuasan yang sederhana. Manakala bagi *empathy2*, *empathy3* dan *empathy4* masing-masing mempunyai tahap kepuasan pelanggan yang sederhana. Secara keseluruhannya tahap kepuasan pelanggan yang dialami oleh LPSVN berada pada tahap yang sederhana iaitu min keseluruhannya adalah sebanyak 2.50 bagi angkubah *empathy*.

Jadual 4.15*Statistik Diskriptif Uji-selepas Empathy*

Item	Min	Max	Mean	SD
Unit Perolehan mempunyai kakitangan yang mencukupi	1	5	2.69	.973
Unit Perolehan sentiasa mengutamakan pelanggan	1	5	2.45	1.171
Staf berkemahiran memahami keperluan setiap pelanggan secara khusus	2	5	2.56	.631
Unit perolehan dapat memberi layanan secara peribadi kepada setiap pelanggan	1	5	2.49	1.072

4.2.11 Uji-Sebelum dan Uji-Selepas Keseluruhan

Dalam jadual berikut adalah perbezaan min uji-sebelum dan uji-selepas bagi semua variable *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* serta perbezaan antara kedua-dua bacaan min tersebut.

Jadual 4.16*Perbezaan Min Uji-Sebelum dan Uji-Selepas Keseluruhan*

Angkubah	Item	Min Uji-Sebelum	Min Uji-Selepas	Perbezaan
<i>Tangibles</i>	1	4.58	2.06	2.52
	2	4.59	2.33	2.26
	3	4.57	2.07	2.50
	4	4.62	2.11	2.51
	keseluruhan	4.60	2.14	2.46
Reliability	1	4.46	2.72	1.74
	2	4.48	2.57	1.91
	3	4.53	2.80	1.73
	4	4.51	2.56	1.95
	keseluruhan	4.51	2.66	1.85
Responsiveness	1	4.45	2.70	1.75

	2	4.54	2.48	2.06
	3	4.48	2.47	2.01
	4	4.43	2.60	1.83
	keseluruhan	4.48	2.56	1.92
Assurance	1	4.48	2.80	1.68
	2	4.49	2.60	1.89
	3	4.49	2.47	2.02
	4	4.44	2.61	1.83
	keseluruhan	4.47	2.56	1.91
Empathy	1	4.01	2.69	1.32
	2	4.04	2.45	1.59
	3	3.82	2.56	1.26
	4	3.99	2.49	1.5
	keseluruhan	3.95	2.50	1.45

4.3 ANALISIS UJIAN-T

Perbincangan berikut adalah perbincangan akan Ujian-T berpasangan bagi setiap angkubah dan perbandingan secara keseluruhan. Rujuk Lampiran X untuk keputusan ujian-T yang dijalankan keatas semua variable dalam kajian.

4.3.1 Ujian-T Berpasangan bagi *Tangibles*

Ujian-T berpasangan (*paired T-test*) dijalankan untuk membandingkan kepuasan pelanggan dalaman LPSVN sebelum mendapat perkhidmatan *tangibles* dari Unit Perolehan dan tahap kepuasan pelanggan dalaman LPSVN selepas mendapat perkhidmatan *tangibles* dari Unit Perolehan. Terdapat perbezaan yang signifikan bagi skor sebelum mendapat perkhidmatan *tangibles* dari Unit Perolehan ($M = 4.59$, $SD = .457$) dan selepas mendapat perkhidmatan *tangibles* dari Unit Perolehan ($M = 2.14$, $SD =$

.508) dengan keadaan $t(107) = 34.541$, $p = 0.05$. Keputusan ini mencadangkan bahawa kepuasan pelanggan ke atas perkhidmatan *tangibles* menurun selepas menerima perkhidmatan *tangibles* dari Unit Perolehan LPSVN.

Jadual 4.17
Ujian-T Berpasangan Tangibles

	Mean	SD	t	Sig (2-tailed)
Uji-Sebelum <i>Tangibles</i>	4.59	.457		
Uji-Selepas <i>Tangibles</i>	2.14	.508		
Ujian-T berpasangan <i>Tangibles</i>	2.449	.737	34.541	.000

4.3.2 Ujian-T Berpasangan bagi *Reliability*

Ujian-T berpasangan dijalankan untuk membandingkan kepuasan pelanggan dalam LPSVN sebelum mendapat perkhidmatan yang bersifat kebolehpercayaan dari Unit Perolehan dan tahap kepuasan pelanggan dalam LPSVN selepas mendapat perkhidmatan yang bersifat kebolehpercayaan dari Unit Perolehan. Terdapat perbezaan yang signifikan bagi skor sebelum mendapat perkhidmatan bersifat kebolehpercayaan dari Unit Perolehan ($M = 4.5$, $SD = 4.33$) dan selepas mendapat perkhidmatan bersifat kebolehpercayaan dari Unit Perolehan ($M = 2.66$, $SD = 8.15$) dengan keadaan $t(107) = 34.541$, $p = 0.05$. Keputusan ini mencadangkan bahawa kepuasan pelanggan ke atas perkhidmatan bersifat kebolehpercayaan menurun selepas menerima perkhidmatan yang bersifat kebolehpercayaan dari Unit Perolehan LPSVN.

Jadual 4.18*Ujian-T Berpasangan Reliability*

	Mean	SD	t	Sig (2-tailed)
Uji-Sebelum <i>Reliability</i>	4.50	.443		
Uji-Selepas <i>Reliability</i>	2.66	.815		
Ujian-T berpasangan <i>Reliability</i>	1.833	.932	20.450	.000

4.3.3 Ujian-T Berpasangan bagi *Responsiveness*

Ujian-T paired-samples dijalankan untuk membandingkan kepuasan pelanggan dalaman LPSVN sebelum mendapat perkhidmatan yang bersifat *responsiveness* dari Unit Perolehan dan tahap kepuasan pelanggan dalaman LPSVN selepas mendapat perkhidmatan yang bersifat *responsiveness* dari Unit Perolehan. Terdapat perbezaan yang signifikan bagi skor sebelum mendapat perkhidmatan *responsiveness* dari Unit Perolehan ($M = 4.47$, $SD = 4.36$) dan selepas mendapat perkhidmatan bersifat *responsiveness* dari Unit Perolehan ($M = 2.56$, $SD = 7.31$) dengan keadaan $t(107) = 22.785$, $p = 0.05$. Keputusan ini mencadangkan bahawa kepuasan pelanggan ke atas perkhidmatan bersifat *responsiveness* menurun selepas menerima perkhidmatan yang bersifat *responsiveness* dari Unit Perolehan LPSVN.

Jadual 4.19*Ujian-T Berpasangan Responsiveness*

	Mean	SD	t	Sig (2-tailed)
Uji-Sebelum <i>Responsiveness</i>	4.47	.436		
Uji-Selepas <i>Responsiveness</i>	2.56	.731		
Ujian-T berpasangan <i>Responsiveness</i>	1.910	.871	22.785	.000

4.3.4 Ujian-T Berpasangan bagi Assurance

Ujian-T berpasangan dijalankan untuk membandingkan kepuasan pelanggan dalaman LPSVN sebelum mendapat perkhidmatan yang bersifat *assurance* dari Unit Perolehan dan tahap kepuasan pelanggan dalaman LPSVN selepas mendapat perkhidmatan yang bersifat *assurance* dari Unit Perolehan. Terdapat perbezaan yang signifikan bagi skor sebelum mendapat perkhidmatan bersifat *assurance* dari Unit Perolehan ($M = 4.47$, $SD = .472$) dan selepas mendapat perkhidmatan bersifat *assurance* dari Unit Perolehan ($M = 2.56$, $SD = .707$) dengan keadaan $t(107) = 24.218$, $p = 0.05$. Keputusan ini mencadangkan bahawa kepuasan pelanggan ke atas perkhidmatan bersifat *assurance* menurun selepas menerima perkhidmatan yang bersifat *assurance* dari Unit Perolehan LPSVN.

Jadual 4.20*Ujian-T Berpasangan Assurance*

	Mean	SD	t	Sig (2-tailed)
Uji-Sebelum Assurance	4.47	.472		
Uji-Selepas Assurance	2.56	.707		
Ujian-T berpasangan Assurance	1.910	.820	24.218	.000

4.3.5 Ujian-T Berpasangan bagi Empathy

Ujian-T paired-samples dijalankan untuk membandingkan kepuasan pelanggan dalaman LPSVN sebelum mendapat perkhidmatan yang bersifat *empathy* dari Unit Perolehan dan tahap kepuasan pelanggan dalaman LPSVN selepas mendapat perkhidmatan yang bersifat *empathy* dari Unit Perolehan. Terdapat perbezaan yang signifikan bagi skor sebelum mendapat perkhidmatan bersifat *empathy* dari Unit Perolehan ($M = 3.97$, $SD = .393$) dan selepas mendapat perkhidmatan bersifat empati (*empathy*) dari Unit Perolehan ($M = 2.55$, $SD = .554$) dengan keadaan $t(107) = 20.738$, $p = 0.05$. Keputusan ini mencadangkan bahawa kepuasan pelanggan ke atas perkhidmatan bersifat *empathy* menurun selepas menerima perkhidmatan yang bersifat *empathy* dari Unit Perolehan LPSVN.

Jadual 4.21*Ujian-T Berpasangan Empathy*

	Mean	SD	t	Sig (2-tailed)
Uji-Sebelum <i>Empathy</i>	3.97	.393		
Uji-Selepas <i>Empathy</i>	2.55	.554		
Ujian-T berpasangan <i>Empathy</i>	1.419	.711	20.738	.000

4.3.6 Ujian-T Berpasangan Keseluruhan

Jadual 4.16 di atas menunjukkan perbandingan Uji-sebelum dan Uji-selepas bagi semua angkubah secara keseluruhan. Ini menunjukkan skor jurang (gap score) yang menunjukkan tentang kepuasan pelanggan di LPSVN bagi lima (5) angkubah kajian iaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empaty*.

Jadual 4.22*Ujian-T Berpasangan Keseluruhan*

Pasangan	Mean	SD	t	df	Sig
Uji-sebelum dan Uji-Selepas <i>Tangibles</i>	2.449	.737	34.541	107	.000
Uji-Sebelum dan Uji-Selepas <i>Reliability</i>	1.833	.932	20.450	107	.000
Uji-Sebelum dan Uji-Selepas <i>Responsiveness</i>	1.910	.871	2.785	107	.000
Uji-Sebelum dan Uji-Selepas <i>Assurance</i>	1.910	.820	24.218	107	.000
Uji-Sebelum dan Uji-Selepas <i>Empaty</i>	1.419	.711	20.738	107	.000

Jumlah skor jurang (*gap score*) bagi kelima-lima angkubah ini ialah 2.449, 1.833, 1.910, 1.910 dan 1.419 iaitu bacaan min. Keputusan perbandingan menunjukkan keputusan bagi *tangibles* mempunyai min yang paling tinggi menunjukkan kualiti layanan semasa mendapatkan perkhidmatan, kecekapan staf mengendalikan perolehan bagi pelanggan, staf di Unit Perolehan berperwatakan kemas dan borang permohonan yang mudah diperolehi mempunyai pengaruh yang agak kuat antara pelanggan. Ini menunjukkan kepuasan pelanggan dalaman terhadap Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) berada pada tahap yang rendah.

4.5 KEPUTUSAN HIPOTESIS

Berikut adalah keputusan hipotesis dari analisis statistik yang telah dijalankan di atas.

Jadual 4.23
Keputusan Hipotesis

	Hipotesis	Keputusan
H1:	Terdapat jurang di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi <i>tangible</i> .	Diterima
H2:	Terdapat jurang di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi <i>reliability</i> .	Diterima
H3:	Terdapat jurang di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi <i>responsiveness</i> .	Diterima
H4:	Terdapat jurang di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi <i>assurance</i> .	Diterima
H5:	Terdapat jurang di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi <i>empathy</i> .	Diterima
H6:	Terdapat perbezaan ketara di antara uji-sebelum dan uji-selepas berpasangan.	Diterima

4.6 RUMUSAN

Secara kesimpulan, hasil analisis yang diperolehi menunjukkan bahawa para responden di Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) mengalami tahap kepuasan pelanggan yang rendah dan harapan pelanggan yang tinggi terhadap perkhidmatan unit Perolehan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN). Namun bagi angkuabah *tangibles* tahap kepuasan pelanggan adalah rendah dengan nilai purata min sebanyak 2.14 dan harapan pelanggan pula bagi angkuabah *tangibles* adalah tinggi dengan min keseluruhannya adalah sebanyak 4.60 dan jurang skornya tertinggi sebanyak -2.46.



BAB 5

KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.0 PENGENALAN

Bab ini akan mengemukakan perbincangan, rumusan dan cadangan berdasarkan kepada hasil dapatan dan keputusan kajian yang di analisis berkaitan dengan objektif dan persoalan kajian yang dibentuk pada awal kajian.

5.1 KESIMPULAN

Bahagian ini akan dikupas mengikut objektif kajian yang telah digariskan dalam bab pertama laporan kajian ini seperti berikut:

- i. Mengenalpasti perbezaan di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi *tangibles*.
- ii. Mengenalpasti perbezaan di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi *reliability*.
- iii. Mengenalpasti perbezaan di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi *responsiveness*.
- iv. Mengenalpasti perbezaan di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi *assurance*.
- v. Mengenalpasti perbezaan di antara uji-sebelum dan uji-selepas bagi *empathy*.

- vi. Mengenalpasti perbezaan di antara uji-sebelum dan uji-selepas berpasangan bagi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

5.1.1 Kepuasan Pengguna Terhadap *Tangibles* Terhadap Unit Perolehan, LPSVN

Item dalam *tangibles* adalah: (i) kualiti layanan perkhidmatan perolehan, (ii) kecekapan pengendalian perolehan, (iii) staf berpewartakan kemas dan rapi dan, (iv) borang permohonan perolehan yang mudah didapati. Analisis diskriptif uji-sebelum menunjukkan pelanggan amat mahukan tempahan mereka adalah bebas dari kesilapan dan diikuti dengan perkhidmatan yang cepat dan lancar. Walaubagaimanapun, keputusan uji-selepas pula menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap bebas dari sebarang kesilapan dan perkhidmatan secara cepat dan lancar telah menurun (rujuk Jadual 4.8 dan 4.9).

Staf berpewatakan kemas dan rapi skor jurang (*gap score*) ialah 2.5, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati dengan perwatakan staf di unit perolehan LPSVN. Harapan pelanggan ialah staf di unit perolehan LPSVN perlulah menyeragamkan perwatakan mereka dengan unit yang bersesuaian serta memastikan dokumen perolehan yang di perolehi di periksa dengan teliti dan terperinci agar tidak berlaku sebarang kesilapan dalam melakukan pembelian perolehan dan dapat memberi keyakinan kepada mereka.

Borang permohonan perolehan yang mudah didapati skor jurang (*gap score*) ialah 2.51, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati dengan borang permohonan perolehan yang sekarang ini sukar diperolehi. Harapan pelanggan ialah borang permohonan perolehan perlu lebih mudah diperolehi atau dicapai contohnya memasukkan borang permohonan perolehan didalam laman sesawang rasmi LPSVN supaya pelanggan dapat memuat turun borang tersebut dengan lebih mudah dan cepat.

5.1.2 Kepuasan Pengguna Terhadap *Reliability* Terhadap Unit Perolehan, LPSVN

Bagi angkubah *Reliability* iaitu ketepatan masa pengendalian perolehan skor jurang (*gap score*) ialah 1.74, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati dengan ketepatan masa pengendalian perolehan yang di lakukan oleh unit perolehan LPSVN. Pelanggan berharap tempoh masa di dalam piagam pelanggan perlulah ditetapkan dalam tempoh 1 minggu daripada 2 minggu selepas permohonan dibuat oleh pelanggan.

Penambahbaikan perlu bagi meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan. Bagi angkubah *Tangibles* iaitu kualiti layanan perkhidmatan perolehan skor jurang (*gap score*) ialah 2.52, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati dengan kualiti layanan perkhidmatan perolehan yang diberikan. Harapan pelanggan ialah ingin mendapat layanan perkhidmatan seperti pelanggan luar yang diberi lebih perhatian.

Kecekapan pengendalian perolehan skor jurang (*gap score*) ialah 2.26, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati dengan kecekapan yang di berikan oleh unit perolehan LPSVN. Harapan pelanggan ialah inginkan perubahan dalaman iaitu pelanggan mahu urusan yang lebih cepat dan cekap diberikan.

Melayan pelanggan mengikut urusan sistematik skor jurang (*gap score*) ialah 1.91, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati dengan layanan pelanggan mengikut urusan sistematik di unit perolehan LPSVN. Harapan pelanggan ialah unit perolehan LPSVN perlulah memastikan permohonan dapat di ketahui dengan lebih cepat contohnya melalui laman sesawang sama ada permohonan pelanggan lulus ataupun tidak lulus.

Bebas dari sebarang kesilapan skor jurang (*gap score*) ialah 1.73, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati dengan unit perolehan LPSVN yang bebas dari sebarang kesilapan. Harapan pelanggan ialah memastikan barang di beli oleh unit perolehan hendaklah berkualiti untuk digunakan serta tahan lebih lama.

Pemberian perkhidmatan secara cepat dan lancar skor jurang (*gap score*) ialah 1.95, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati dengan pemberian perkhidmatan secara cepat dan lancar. Harapan pelanggan ialah prosedur permohonan perolehan di LPSVN perlulah dikaji semula merangkumi semua aspek agar tidak menyukarkan pelanggan ini kerana sebelum ini keputusan perolehan memakan masa yang lama disebabkan perlu mendapat kelulusan daripada beberapa pegawai perolehan untuk mendapat kelulusan.

5.1.3 Kepuasan Pengguna Terhadap *Responsiveness* Terhadap Unit Perolehan, LPSVN

Bagi angkubah *Responsiveness* iaitu berkeupayaan memberitahu secara tepat tempoh perkhidmatan yang diberikan skor jurang (*gap score*) ialah 1.75, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati dengan berkeupayaan memberitahu secara tepat tempoh perkhidmatan yang diberikan oleh unit perolehan LPSVN. Harapan pelanggan ialah staf unit perolehan perlulah menyediakan maklumat atau informasi yang lebih awal dan tepat terhadap perolehan yang dibuat oleh pelanggan berdasarkan piagam pelanggan yang ditetapkan oleh unit perolehan.

Sentiasa membantu setiap pelanggan skor jurang (*gap score*) ialah 2.06, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati dengan staf unit perolehan LPSVN yang sentiasa membantu setiap pelanggan. Pelanggan berharap unit perolehan LPSVN perlulah mempertimbangkan permohonan yang tidak diluluskan supaya pemohon tersebut tidak menyusahkan pelanggan contohnya kadar pembelian ialah RM 50,000.00 sahaja tetapi permohonan melebihi kadar, unit perolehan harus mengambil inisiatif yang sewajarnya untuk membuat pembelian dengan melihat dari aspek teknikal dan spesifikasi bagi memenuhi kepuasan pelanggan.

Sentiasa berkelapangan membantu setiap pelanggan skor jurang (*gap score*) ialah 2.01, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati dengan staf unit perolehan LPSVN yang

sentiasa berkelapangan membantu setiap pelanggan. Harapan pelanggan ialah rundingan bersama harus dilakukan kerana perbincangan yang lebih telus akan dapat keputusan yang baik dan memuaskan hati pelanggan.

Memberikan perkhidmatan paling memuaskan pelanggan skor jurang (*gap score*) ialah 1.83, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati dengan pemberian perkhidmatan yang paling memuaskan pelanggan. Harapan pelanggan ialah dari segi aspek piagam pelanggan unit perolehan perlu menekankan fokus kepada kepuasan pelanggan dari aspek layanan mesra dari staf unit perolehan LPSVN.

5.1.4 Kepuasan Pengguna Terhadap Assurance Terhadap Unit Perolehan, LPSVN

Bagi angkubah Assurance iaitu staf berupaya menyakinkan setiap pelanggan skor jurang (*gap score*) ialah 1.68, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati dengan keupayaan staf dapat menyakinkan setiap pelanggan. Harapan pelanggan ialah staf unit perolehan perlulah membuat permohonan penilaian yang terperinci terhadap pembelian perolehan supaya pembelian perolehan memberi keyakinan kepada pelanggan.

Berupaya memberi jaminan penghantaran perolehan tepat pada masanya skor jurang (*gap score*) ialah 1.89, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati dengan jaminan penghantaran perolehan tepat pada masanya. Harapan pelanggan ialah unit perolehan

LPSVN harus memastikan penghantaran barangan mengikut tempoh masa yang ditetapkan sepertimana yang di janjikan berdasarkan piagam pelanggan.

Sentiasa menghormati dan prihatin terhadap keperluan setiap pelanggan skor jurang (*gap score*) ialah 2.02, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati yang menunjukkan unit perolehan LPSVN yang sentiasa menghormati dan prihatin terhadap keperluan setiap pelanggan. Harapan pelanggan ialah keperluan pemohon yang berunsur kebajikan pelanggan harus diambil tindakan sewajarnya agar dapat menjamin kebajikan pelanggan.

Staf berpengetahuan dan berkemahiran tinggi skor jurang (*gap score*) ialah 1.83, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati yang menunjukkan unit perolehan LPSVN yang mempunyai staf berpengetahuan dan berkemahiran tinggi. Harapan pelanggan ialah staf di unit perolehan LPSVN perlulah meningkatkan lagi pengetahuan dalam bidang perolehan dengan menghadiri kursus dan bengkel berkaitan perolehan.

5.1.5 Kepuasan Pengguna Terhadap *Empathy* Terhadap Unit Perolehan, LPSVN

Bagi angkuabah *Empathy* iaitu unit perolehan mempunyai staf yang mencukupi skor jurang (*gap score*) ialah 1.32, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati unit perolehan mempunyai staf yang mencukupi. Harapan pelanggan ialah jumlah staf di unit perolehan LPSVN yang sedia ada tidak mencukupi hendaklah menambah lagi jumlah staf dengan mengikut jumlah perjawatan sewajarnya diperlukan.

Unit perolehan sentiasa mengutamakan pelanggan skor jurang (*gap score*) ialah 1.59, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati yang unit perolehan sentiasa mengutamakan pelanggan. Harapan pelanggan ialah unit perolehan harus mempertingkatkan lagi sistem dan prosedur yang dapat memberi kepuasan maksimum kepada pelanggan.

Staf berkemahiran dan memahami keperluan setiap pelanggan secara khusus skor jurang (*gap score*) ialah 1.26, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati yang unit perolehan mempunyai staf berkemahiran dan memahami keperluan setiap pelanggan secara khusus. Harapan pelanggan ialah bagi meningkatkan keberkesanan, unit perolehan LPSVN harus memahami keperluan setiap pelanggan, staf perlu diberikan pengurusan kerja bagi tempoh yang lama bagi meningkatkan lagi kemahiran keperluan pelanggan secara khusus.

Unit perolehan dapat memberi layanan secara peribadi kepada setiap pelanggan skor jurang (*gap score*) ialah 1.5, ini menunjukkan pelanggan tidak berpuashati yang unit perolehan dapat memberi layanan secara peribadi kepada setiap pelanggan. Harapan pelanggan ialah bilik rundingan peribadi wajar disediakan oleh unit perolehan LPSVN bagi penyelesaian masalah pelanggan secara berkesan.

5.1.6 Kepuasan Pengguna Secara Keseluruhan Terhadap Unit Perolehan, LPSVN

Pada keseluruhannya, tahap yang di kaji menunjukkan bahawa tahap kepuasan oleh responden ialah pada tahap kepuasan pelanggan yang rendah. Oleh yang demikian, objektif pertama yang dibina telah tercapai iaitu untuk mengetahui tahap kepuasan pelanggan 2.34-3.66. Ini menunjukkan bahawa kebanyakan responden ini mengalami tahap kepuasan pelanggan yang sederhana sahaja. Bagi tahap harapan pelanggan 3.67-5.00, ini menunjukkan bahawa kebanyakan responden ingin perubahan yang positif terhadap unit perolehan LPSVN ini kerana tahap harapan pelanggan yang tinggi.

Secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelanggan adalah sederhana. Namun bagi angkubah *tangibles* tahap kepuasan pelanggan adalah rendah sekitar 1.00-2.33. Dan harapan pelanggan yang tinggi, sekaligus menjawab kepada faktor tertinggi kepada persoalan kajian bagi ketidakpuasan pelanggan.

5.2 CADANGAN

Berdasarkan kepada kajian ini, terdapat beberapa cadangan yang akan diusulkan kepada pihak pengurusan LPSVN dan juga untuk pengkaji di masa akan datang.

5.2.1 Cadangan Kepada Pihak Pengurusan

Memandangkan hasil kajian menunjukkan bahawa kakitangan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) yang berkhidmat mengalami ketidakpuasan pelanggan, maka masalah ini harus ditangani dengan cara yang berkesan agar tidak wujud ketidakpuasan pelanggan di dalam diri mereka.

Pihak pengurusan dan atasan di cadangkan agar memberikan perhatian yang serius terhadap aspek kualiti unit perolehan di LPSVN. Tahap ketidakpuasan pelanggan perlulah sentiasa dipantau dengan melakukan kajian seumpama ini secara berjadual. Kajian lanjut mengenai lain-lain aspek yang mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan perlu dilakukan untuk mengenalpasti tahap ketidakpuasan pelanggan warga organisasi.

Pihak pengurusan juga disarankan agar mendedahkan kepada unit perolehan faktor-faktor yang perlu dibaiki bagi mengelakkan ketidakpuasan pelanggan di LPSVN. Pendedahan lain seperti menghantar kakitangan unit perolehan bagi mengikuti kursus, seminar atau bengkel yang berkenaan dengan pengendalian kerja yang berkesan, komunikasi interpersonal dan kaunseling yang bersesuaian perlu diberi perhatian. Pengetahuan ini dijangka dapat membantu individu dan organisasi meningkatkan prestasi dan kualiti kerja serta menjamin tahap kepuasan pelanggan yang lebih baik.

Berdasarkan kajian yang telah dibuat angkuabah *tangibles* merupakan faktor yang paling besar dalam mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan antara cadangan bagi mengatasi masalah ini adalah menghantar kakitangan unit perolehan ke kursus yang berkaitan dengan kualiti perkhidmatan dan kursus perolehan kerajaan. Selain itu, pihak pengurusan juga perlulah memantau penampilan dan imej kakitangan perolehan supaya sentiasa kemas dan rapi. Faktor kemudahan iaitu capaian borang permohonan perolehan juga perlu di ambil kira, di cadangkan supaya borang permohonan perolehan di muat naik di laman sesawang rasmi Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) supaya ianya mudah diperolehi dan dicapai oleh semua kakitangan LPSVN.

Selain itu, faktor demografi seperti jantina, tempoh perkhidmatan dan jawatan memainkan peranan dalam menyumbang kepada skor min yang rendah bagi faktor ini. Sebagai contoh jika borang perolehan di muat naik di laman sesawang rasmi LPSVN ini membolehkan dan memudahkan kakitangan LPSVN mengambil borang permohonan tersebut secara lebih cepat. Ini memandangkan kakitangan wanita merupakan 62% daripada jumlah keseluruhan kakitangan LPSVN.

Faktor jawatan juga memainkan peranan yang penting, memandangkan perolehan kebanyakannya di mohon oleh jawatan Pengurusan dan Profesional (P&P) dan Kumpulan Sokongan 1 yang terdiri daripada 87% daripada jumlah keseluruhan kakitangan LPSVN. Pemohonan yang dipohon oleh kumpulan ini merupakan perolehan segera dan penting yang memerlukan tahap kecekapan yang tinggi bagi mengendalikan

perolehan tersebut. Justeru, di cadangkan kakitangan unit perolehan dihantar ke kursus pengendalian perolehan supaya dapat meningkatkan tahap kecekapan kakitangan unit perolehan. Faktor terakhir ialah tempoh perkhidmatan, ini adalah kerana kebanyakan kakitangan LPSVN sudah pun mempunyai pengalaman kerja lebih 5 tahun ke atas dengan peratusan 72% daripada nilai keseluruhan. Tempoh tersebut dapat membuktikan bahawa kakitangan LPSVN sudah dapat menguasai bidang tugas mereka dengan baik. Justeru, kecekapan dan kualiti layanan perkhidmatan yang baik amatlah diperlukan bagi memastikan kecekapan mengendalikan urusan perolehan dan kualiti layanan adalah ditahap yang terbaik. Bagi faktor tersebut dicadangkan kakitangan unit perolehan LPSVN dihantar ke kursus pengendalian perolehan supaya dapat meningkatkan tahap kecekapan kakitangan unit perolehan.

5.2.2 Cadangan Untuk Kajian Lanjutan

Kajian yang dijalankan ini hanya menggunakan set borang soal selidik yang diedarkan kepada kakitangan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN). Oleh yang demikian, maklumat yang diperolehi agak terbatas. Pengkaji menyarankan agar kajian akan datang dibuat dengan menggunakan kaedah temuduga dengan responden agar data yang diperolehi akan menjadi lebih relevan dan realistik.

Kajian ini hanya mengkaji tahap ketidakpuasan pelanggan dan lima (5) angkubah yang mendorong kepada ketidakpuasan dan harapan pelanggan di kalangan kakitangan

LPSVN, maka pengkaji akan datang juga digalakkan untuk mengambil kira beberapa faktor punca lain yang boleh dijangka menjadi teras kepada punca ketidakpuasan pelanggan kepada kakitangan LPSVN.

5.3 KESIMPULAN

Secara keseluruhannya dapatlah disimpulkan bahawa ketidakpuasan pelanggan yang bertahap lebih tinggi diperolehi daripada soal selidik responden yang dijalankan. Hasil kajian ini juga didapati, unit perolehan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) tidak mengikut beberapa peraturan yang sewajarnya sebagai contoh tidak mempamerkan piagam pelanggan yang mana bertujuan untuk menjanjikan tempoh yang sewajarnya kepada pelanggan. Justeru itu, hasil kajian ini telah mendapati banyak permasalahan yang berlaku diantara unit perolehan dengan pelanggan dari segi tatacara dan prosedur perolehan yang lemah. Oleh yang demikian, kajian ini akan dapat mengenalpasti dan memperbaiki lagi beberapa kelemahan yang terdapat di unit Perolehan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) bagi meningkatkan lagi kualiti mutu perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

Akhir sekali, kajian terhadap tahap ketidakpuasan ini dipercayai dapat membantu organisasi sebagai rujukan dalam meningkatkan prestasi warga organisasi. Di harap segala dapatan kajian, analisis, rumusan serta cadangan yang dikemukakan berupaya dimanfaatkan oleh pihak pengurusan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN). Di harapkan, kajian ini dapat di manfaatkan di masa hadapan untuk meningkatkan lagi kreativiti dan inovasi terhadap perkhidmatan perolehan yang di berikan kepada pelanggan. Faktor-faktor yang menjadi masalah kepada unit perolehan boleh di atasi dengan menghantar pegawai-pegawai terlibat yang menguruskan perolehan menghadiri kursus tatacara prosedur perolehan yang betul mengikut syarat-syarat yang ditetapkan oleh pihak Kementerian dan bukanlah seperti arahan dalaman sahaja yang mana di lihat tidak menepati '*Standard Operating Procedure*' (SOP) yang sewajarnya.



RUJUKAN

- Azemi Che Hamid, Norazman Harun dan Prof. Madya Wan Jaafar Wan Endut (2000). Kajian Kepuasan Pelanggan Kaunter Pejabat Tanah Hulu Terangganu. Diakses dari:
http://eprints.ptar.uitm.edu.my/3384/1/LP_AZEMI_CHE_HAMID_00_24.pdf
- Banomyong, R. & Supatn, N. (2011). Selecting Logistics Providers in Thailand: A Shippers' Perspective, 45(3), 419 – 437.
- Davis, F.D., (1986). Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems Theory and Results. Unpublished Doctoral Dissertation MIT Sloan School of Management, Cambridge.
- Frederick Herzberg-Theory of Motivation. Diakses dari :
<http://www.trainanddevelop.co.uk/article/frederick-herzberg-theory-of-motivation>
- Gustafsson Anders, Johnson Michael D., and Roos Inger, 2005; The Effects of Customer Satisfaction, Relationship Commitment Angkubahons, and Triggers on Customer Retention, American Marketing Association, ISSN:0022-2429, pg. 1547-7185 (electronic).
- Krejcie, R. V. and Morgan, D W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30, pp. 607-610. Diakses dari: [ttp://opa.uprrp.edu/InvInsDocs/KrejcieandMorgan.pdf](http://opa.uprrp.edu/InvInsDocs/KrejcieandMorgan.pdf)
- Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan Perbendaharaan Malaysia, Diakses dari :
http://www.treasury.gov.my/pdf/korporat/lap_kepuasan_pelanggan.pdf
- Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan Akauntan Negara Malaysia, diakses dari [http://www.anm.gov.my/pdf/laporan_kepuasan_pelanggan2009\(1\)](http://www.anm.gov.my/pdf/laporan_kepuasan_pelanggan2009(1))
- Meinanda Bari Kurniawan (2008). Upaya Peningkatan Pelayanan Pengguna Flexi Di Surakarta Dengan Menggunakan Metode Servqual Gap Pada Pt. Telkom Surakarta. j. D 600 030 096 03.6.106.03064.5.096. Diakses dari:
<http://etd.eprints.ums.ac.id/1882/2/D600030096.pdf>
- Munusamy, J., Cselliah, S. & Hor W. M. (2010). Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in The Banking Sector in Malaysia, 1(4).

- Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12 (1), pp 9-28. j. ISSN1410-4628 Diakses dari <http://teorionline.files.wordpress.com/2010/06/jurnal-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan.pdf>
- Nurulhuda bt. Ramli, Chai Siew Fun dan Fadzli Idris (2009). Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Universiti Awam di Malaysia. *Jurnal Pengurusan*, 28, 23-43. Diakses dari http://www.ukm.my/penerbit/jurnal_pdf/jp28-02.pdf
- Parasuaraman A.; Zeithaml, V.; Berry, L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, vol. 49, n 4, pg 41-50.
- Ooi, K. B., Lin, B., Tan, B. I. & Chong, A. Y. L. (2011). Are TQM Practices Supporting Customer Satisfaction and Service Quality?. *Journal of Services Marketing*, 25(6), 410 – 419
- Rohaizat Baharun (2003). Kepuasan Pengguna Selepas Pengiktirafan Iso 9001: Kajian Kes Sebuah Fakulti Di Universiti Teknologi Malaysia. *Jurnal Teknologi*, 38(E) Jun, 15-26. Diakses dari : [http://eprints.utm.my/1484/1/JT38E\[2\].pdf](http://eprints.utm.my/1484/1/JT38E[2].pdf)
- Sejarah penubuhan Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara (LPSVN) http://www.artgallery.gov.my/c/journal/view_article_content?groupId=10124&articleId=19107&version=2.5
- Teori SERVQUAL (Service Quality). Diakses dari : http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual.html
- Zulnaidi Yaacob (2008). Kesan pengurusan kualiti terhadap prestasi perkhidmatan pihak berkuasa tempatan. *Jurnal Kemanusiaan* bil.12, Dis, 1-13.
- Mohd. Khalit Othman. (2002). Aspek-aspek yang menyokong pengurusan kualiti dalam perkhidmatan teknologi maklumat: Fokus kepada bahagian perkhidmatan pengguna sektor awam.
- Mohamed Hashim Bin Kamarudin. (2010). Keberkesanan Kualiti Perkhidmatan Kaunter.
- A. Kahar, Aidil Suraya (2008) *Model kepuasan pelanggan*.