

**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



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.

The contents of
the thesis is for
internal user
only



UUM
Universiti Utara Malaysia

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: <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 Yuliarmita 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*.