

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



**KEPUASAN PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN DI  
PUSAT BUDAYA DAN SENI (PBS)  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA (UUM)**

**MOHD JASRIHANIZAN BIN BADOL**



**UUM**  
**Universiti Utara Malaysia**

**MASTER OF SCIENCE MANAGEMENT  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
JUN 2016**

**KEPUASAN PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN DI  
PUSAT BUDAYA DAN SENI (PBS)  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA (UUM)**

**Kertas projek ini diserahkan kepada School Of Business Management,  
Universiti Utara Malaysia (UUM) untuk memenuhi keperluan sebahagian  
daripada pengajian Lepas Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)**

**Universiti Utara Malaysia**



**UUM**

Oleh

**Universiti Utara Malaysia**

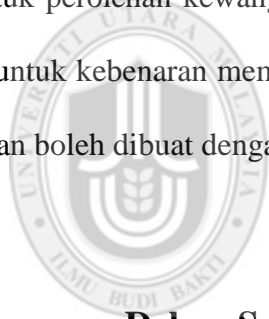
**Mohd Jasrihanizan Bin Badol**

**No. Matrik : 814407**

**© Mohd Jasrihanizan Bin Badol, 2016, Hak Cipta Terpelihara**

## **KEBENARAN MENGGUNA**

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



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

**Dekan School Of Business Management,  
Universiti Utara Malaysia  
06010 UUM Sintok  
Kedah Darul Aman**

## ABSTRAK

*Kepuasan pelanggan merupakan isu yang penting dan kritikal bagi menjamin keselesaan pelanggan dalam sesebuah organisasi. Pelajar bertindak sebagai pelanggan kepada sesebuah institusi pendidikan mempunyai kehendak masing-masing yang perlu dipenuhi oleh pihak pengurusan institusi. Objektif kajian ini adalah untuk mengetahui tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh Pusat Budaya dan Seni (PBS), Universiti Utara Malaysia (UUM) berdasarkan beberapa faktor yang dipilih seperti lokasi, akses, layanan kakitangan dan hasil perkhidmatan.. Sampel kajian adalah pelajar-pelajar UUM yang terlibat dengan aktiviti kebudayaan dan yang mendapatkan perkhidmatan di Pusat Budaya dan Seni (PBS) seramai 102 orang. Borang soal selidik telah diedarkan dengan menggunakan teknik pensampelan secara selesa (convenience sampling). Manakala reka bentuk kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Borang soal selidik digunakan sebagai instrumen bagi mendapatkan data kajian. Data yang diperolehi dianalisis menggunakan kaedah peratus, frekuensi, skor min dan sisihan piawai dengan menggunakan perisian Statistical Package For Social Science (SPSS). Hasil daripada analisis data kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang diberikan adalah pada tahap sederhana baik. Hasil dapatan kajian ini dapat menjadi panduan kepada pihak pengurusan untuk membuat penambahbaikan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan yang disediakan kepada pelajar.*

## **ABSTRACT**

*Customer satisfaction is an important and critical issue to ensure the comfort of its customers in an organization. Students act as a client to an educational institution has its own requirements that must be met by the management of the institution. The objective of this study was to determine the level of student satisfaction with the services offered by the Center for Culture and Arts (PBS), Universiti Utara Malaysia (UUM) selected based on several factors such as location, access, service staff and the service .. The sample is student- UUM students involved in cultural activities and to seek the services of the Centre for culture and Arts (PBS) as many as 102 people. Questionnaires were distributed using sampling techniques for comfort (convenience sampling). While the design of this study used a qualitative approach. The questionnaire used as an instrument to obtain research data. Data were analyzed using percentage, frequency, mean and standard deviation using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). Results from the analysis of the data showed that the level of student satisfaction with the service provided is moderately good. The findings of this study can be a guide to the management to make improvements in enhancing the quality of services provided to students.*

## **PENGHARGAAN**

Syukur ke hadrat Allah SWT yang memberi kesempatan kepada saya untuk menyiapkan penyelidikan ini. Setinggi-tinggi penghargaan ditujukan kepada Dr. Fais Bin Ahmad sebagai penyelia kerana telah memberi nasihat dan bimbingan yang berharga sehingga dapat diselesaikan penyelidikan ini. Tidak lupa juga kepada Othman Yeop Abdullah Graduate School Of Business UUM dan pensyarah-pensyarah lain yang membantu saya sepanjang tempoh pengajian saya di sini.

Jutaan terima kasih diberikan kepada Pengarah Pusat Budaya dan Seni (PBS) Encik Huzaidy Bin Haji Hussain dan rakan-rakan di PBS yang telah memberikan kebenaran kepada saya untuk menjalankan kajian ini dengan menggunakan pelajar-pelajar kebudayaan sebagai sampel. Kepada rakan-rakan dari kohort 1, saya ucapkan ribuan terima kasih atas kerjasama yang diberikan. Jasa baik anda semua tidak akan saya lupakan.

Penghargaan ini juga ditujukan kepada semua ahli keluarga yang sentiasa memberikan dorongan dan sokongan sepanjang tempoh pengajian saya khususnya kepada kedua ibu bapa, teristimewa untuk isteri tercinta Sukena Md. Arif dan anak-anak Nur Farisha Emelya, Mohd Faireyz Fazrin dan Muhammad Farieyz Rizqie. Pengorbanan dan kesabaran anda semua tidak akan saya lupakan.

**Mohd Jasrihanizan Bin Badol**  
**Universiti Utara Malaysia**  
**Jun 2016**

# ISI KANDUNGAN

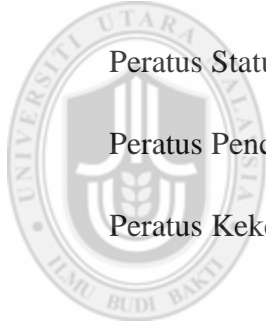
<b>BAB 1 : PENGENALAN KAJIAN</b>	<b>HALAMAN</b>
1.0 Pengenalan	1
1.1 Latar Belakang Kajian	2
1.2 Pernyataan Masalah	5
1.3 Persoalan Kajian	11
1.4 Objektif Kajian	11
1.5 Kepentingan Kajian	12
1.6 Skop Kajian	14
1.7 Kesimpulan	15
<b>BAB 2 : ULASAN KARYA</b>	
2.0 Pengenalan	16
2.1 Kepuasan Pelanggan	16
2.2 Perkhidmatan Kepada Pelanggan	26
2.3 Hubungan Antara Kepuasan Dan Perkhidmatan Pelanggan	32
2.4 Kajian-Kajian Lepas Mengenai Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Di Universiti	35
2.5 Kesimpulan	39
<b>BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN</b>	
3.0 Pengenalan	40
3.1 Definisi Kajian	41
3.1.1 Lokasi	41
3.1.2 Akses	42
3.1.3 Layanan Kakitangan	43
3.1.4 Hasil Perkhidmatan	44



3.2	Reka Bentuk Kajian	45
3.3	Lokasi Data Kajian	46
3.4	Populasi Dan Sampel	46
3.5	Instrumen Kajian	47
3.6	Kaedah Kualitatif	48
3.6.1	Pemerhatian	48
3.6.2	Borang Soal Selidik	49
3.6.3	Data Primer	51
3.6.4	Data Sekunder	52
3.7	Limitasi Kajian	52
3.8	Kesimpulan	52
<b>BAB 4 : DAPATAN DAN PERBINCANGAN KAJIAN</b>		
4.0	Pendahuluan	53
4.1	Analisis	
4.1.1	Demografi Responden	53
4.1.2	Kepuasan Responden Terhadap Lokasi	58
4.1.3	Kepuasan Responden Terhadap Akses	59
4.1.4	Kepuasan Responden Terhadap Layanan Kakitangan	60
4.1.5	Kepuasan Responden Terhadap Hasil Perkhidmatan	61
4.2	Keputusan Kajian	62
4.3	Kesimpulan	63
<b>BAB 5 : PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN</b>		
5.0	Pendahuluan	64
5.1	Perbincangan	64
5.2	Cadangan Penyelidikan Pada Masa Hadapan	70
5.3	Kesimpulan	71
<b>RUJUKAN</b>		72

## SENARAI RAJAH

Rajah 2.0	Model Kepuasan Pelanggan	18
Rajah 2.1	Model Teboul	22
Rajah 2.2	Model Kano	23
Rajah 2.3	Model Kepuasan Pelanggan	26
Rajah 2.4	Model Kualiti Perkhidmatan	29
Rajah 3.1	Reka Bentuk Kajian	45
Rajah 4.0	Peratus Jantina Responden	54
Rajah 4.1	Peratus Bangsa Responden	54
Rajah 4.2	Peratus Status Kewarganegaraan Responden	55
Rajah 4.3	Peratus Pencapaian Akademik Responden	55
Rajah 4.4	Peratus Kekerapan Responden Datang ke PBS	56



UUM  
Universiti Utara Malaysia

## SENARAI JADUAL

Jadual 3.0	Skala Likert	51
Jadual 3.1	Pembentukan Tahap Skor	51
Jadual 4.0	Analisis Responden Kajian	57
Jadual 4.1	Peratus dan min respons aspek lokasi	58
Jadual 4.2	Peratus dan min respons aspek akses	59
Jadual 4.3	Peratus dan min respons aspek layanan kakitangan	61
Jadual 4.4	Peratus dan min respons aspek hasil perkhidmatan	62
Jadual 4.5	Tahap kepuasan terhadap perkhidmatan Pusat Budaya dan Seni	63



## SENARAI LAMPIRAN

Lampiran 1 : Borang Soal Selidik

76



# **BAB 1**

## **PENGENALAN KAJIAN**

### **1.0 Pengenalan**

Generasi masa hadapan merupakan aset yang paling penting dalam usaha kerajaan merealisasikan kewujudan sebuah negara yang maju menjelang tahun 2020. Oleh itu, Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia bertanggungjawab untuk membantu meningkatkan kualiti pengajaran dan pembelajaran di Universiti-universiti seluruh Malaysia. Justeru, bagi merealisasikan hasrat tersebut, persekitaran yang kondusif seperti kemudahan dan perkhidmatan di universiti-universiti perlulah berkualiti dan memenuhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan satu elemen penting dalam menentukan mutu produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah institusi.

Penekanan terhadap kepuasan pengguna amat penting bagi mendapatkan kepercayaan pengguna terhadap produk dan servis yang disediakan (Johnson and Fornell 1991). Oleh itu, untuk memastikan peningkatan terhadap kualiti sesuatu produk atau servis yang diberikan, sesebuah institusi perlu mengambil kira keperluan pengguna sebagai kunci kejayaan dalam sesuatu perniagaan.

Kepuasan pelanggan merupakan kunci kepada sesebuah perniagaan (Mustafa 2007) yang mana kepuasan dalam penerimaan sesebuah perkhidmatan akan dinilai oleh pelanggan. Untuk menjadi sebuah universiti yang terulung, kepuasan pelanggan terhadap kualiti pendidikan di universiti tersebut harusnya mencapai suatu tahap yang memuaskan.

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## RUJUKAN

Ahmad Sarji Abdul Hamid, 1992, *Kemajuan Pentadbiran Awam Malaysia*, Koleksi Ucapan-ucapan dalam tahun 1991, Institut Tadbiran Awam Malaysia, Kuala Lumpur.

Ahmad Sarji Abdul Hamid, 1993, *Penerapan Nilai Dan Budaya Kerja Cemerlang Dalam Pentadbiran Awam*, Koleksi ucapan-ucapan dalam tahun 1992, Institut Tadbiran Awam Malaysia, Kuala Lumpur.

Aminuddin Yusof dan Shamsarizal Abd. Aziz (2011). *Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan Kemudahan Sukan Kolej Matrikulasi dengan Kepuasan Pelajar*. Universiti Putra Malaysia.

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

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

*Berita Harian*, Perkhidmatan Kaunter IPTA Di Peningkat, 16 Januari 2004.

*Berita Harian*, Perkhidmatan Kaunter IPTA Perlu 'Mesra Pelajar', 15 Januari 2010.

Cheng C. E (2007). *Pengukuran Kualiti perkhidmatan Pusat Kesihatan Pelajar Universiti Malaysia Sabah*. UMS.

Gotzami, K. D. & Tsiotras G.D. (2002). *The True Motives behind ISO 9000 Certification: Their Effect on the Overall Certification Benefits and the Long Term Contribution Towards TQM*. International Journal of Quality & Reliability Management. 19(2): 151-169.

Irma Idayu Omar, (2005). *Panduan Menguruskan Perpustakaan*. PTS Profesional Publishing Sdn. Bhd.

Jabatan Perdana Menteri, Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, bil 10/1991, 1 Julai 1991.

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

Johari, R. (2007). *Identifying what services need to be improved by measuring the library performance*, Malaysian journal of library and information science, 12, m.s 35 – 53.

Khairul Anuar Mohd Ali & Suzyanty Mohd Shokory. 2009. "*Pengukuran Kepuasan Pelanggan Dalam Bagi Industri Hospitaliti: Kajian Kes Industri Perhotelan Di Pantai Timur Semenanjung Malaysia*".

Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2010, Kementerian Kerja Raya Malaysia.

Lovelock, P (1996), *Tips for excellent customer service*. Great Britian: Pitman Publishing

Miao, H dan Bassham, M.W. (2006). Embrasing customer service in library. *Library Management*. 28:53-61.

Mardiana Haji Muhamad (1998). *Kepuasan Kerja di kalangan pegawai tadbir Universiti Putra Malaysia*. Latihan ilmiah yang tidak diterbitkan. Fakulti Pengajian Pendidikan, UPM Serdang.

Mohd Majid Konting (2006). *Kaedah penyelidikan pendidikan*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.



Mustafa, Z. et al (2007). *Pengelasan Atribut Kualiti bagi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jurnal Pengukuran Kualiti dan Analisis*, 3(1), ms. 149-159.

Nurulhuda Ramli, Choi Siew Fun & Fazli Idris (2009), *Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universiti Awam di Malaysia*, Jurnal Pengurusan.

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

Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan, Lampiran Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008.

Parasuraman, A. Zeithaml, V. A & Berry, L.L (1998). A conceptual model of service quality and its implications. *Jurnal Marketing*.

Rahim Abdullah (1995), *Pengurusan Sekolah*. KL: DBP

Roslah Johari & A.N. Zainab (2008). Identifying what services need to be improved by measuring the library performance. *Malaysia Journal of Library & Information Science*. 12 (1):35-53.

Rosander, A.c. (1989) *The Quest Quality in Services (New York, American Society for Quality Control)*.

Siti Noor Abdullah, Noor Haniza Abdul Hamid & Salwun Abdul Hamid (2010). Kajian Kepuasan Pelajar Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Politeknik Kota Bharu. *Prosiding Seminar Transformasi Pendidikan Teknikal 2010*. Hotel Emerald Puteri Sungai Petani.

Syed Othman Al-Habsi dan Hamiza Ibrahim, 2003. *Pengurusan Dan Pentadbiran Mencapai Kecemerlangan Melalui Penghayatan Nilai*, Institut Kefahaman Islam Malaysia, Kuala Lumpur

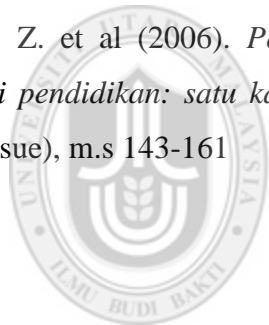
*Utusan Malaysia*, Setiap rungutan dilayan, 23 Februari 2001

*Utusan Malaysia*, Kakitangan awam perlu teguh kepada etika kerja, 16 Ogos 2002

*Utusan Malaysia*, Menyelami kepuasan pelanggan, 1 Julai 1996

*UUM Online*, Kaunter informasi penting kepada universiti, 8 Januari 2013

Yusuf, R. Z. et al (2006). *Perhubungan antara prinsip-prinsip TQM dengan prestasi organisasi pendidikan: satu kajian empirikal dalam sektor pendidikan tinggi*. IJMS 13 (special issue), m.s 143-161



UUM  
Universiti Utara Malaysia