



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

**TAHAP KEPUASAN PELAJAR TERHADAP KUALITI
PERKHIDMATAN KOPERASI DI SEKOLAH
MENENGAH DAERAH HULU SELANGOR**

ROSLINA BINTI MUSTAPHA



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

**DISERTASI DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI SYARAT UNTUK
MEMPEROLEH IJAZAH SARJANA PENDIDIKAN
(PENGURUSAN PERNIAGAAN)
(MOD PENYELIDIKAN DAN KERJA KURSUS)**

**FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS**

2017



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



ABSTRAK

Tujuan kajian ini adalah untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah dalam kalangan pelajar sekolah menengah di daerah Hulu Selangor berdasarkan model SERVQUAL dan SERVPERF yang disesuaikan dengan perkhidmatan koperasi. Kajian ini melibatkan faktor demografi dan lima dimensi kualiti perkhidmatan iaitu jaminan, kebolehpercayaan, ketara, empati dan responsif. Sebanyak 383 borang soal selidik telah diedarkan menggunakan teknik pensampelan berkelompok kepada pelajar-pelajar di sepuluh buah sekolah terpilih di Hulu Selangor. Reka bentuk kajian merupakan kajian tinjauan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Skor min bagi keseluruhan dimensi kualiti perkhidmatan dan kepuasan adalah sederhana tinggi. Dapatan kajian yang diperoleh menunjukkan bahawa terdapatnya perbezaan yang signifikan dari segi jantina, bangsa, jenis sekolah dan lokasi sekolah, manakala tidak terdapat perbezaan dari segi jumlah wang saku di antara faktor demografi dengan dimensi kualiti perkhidmatan. Berdasarkan ujian korelasi Pearson, dimensi responsif mempunyai nilai korelasi yang paling tinggi diikuti oleh dimensi ketara, empati, jaminan dan kebolehpercayaan. Analisis regresi menunjukkan bahawa dimensi kualiti perkhidmatan telah menerangkan varian dalam kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan sebanyak 64.9%. Dimensi jaminan merupakan dimensi yang paling kritikal dalam mempengaruhi tahap kepuasan pelajar. Implikasi kajian ini ialah kriteria-kriteria pengukuran dimensi kualiti perkhidmatan boleh menjadi pengukur kepada kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi. Malah kriteria-kriteria ini boleh juga menjadi pengukur kepuasan pelanggan bagi koperasi dewasa dan juga entiti perniagaan lain di sekolah seperti kelab usahawan dan sebagainya. Kesimpulannya, pelajar berpuas hati terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah. Namun beberapa kriteria dalam dimensi ketara perlu ditambah baik untuk meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.





STUDENTS SATISFACTION TOWARDS COOPERATIVE SERVICE QUALITY IN HULU SELANGOR SECONDARY SCHOOLS

ABSTRACT

The aim of this study was to identify the level of student satisfaction towards the quality of service in the school cooperative among secondary school students in the district of Hulu Selangor based on SERVQUAL and SERVPERF model tailored to suit cooperative services. The study included demographic factors and five dimensions of service quality namely assurance, reliability, tangible, empathy and responsiveness. The sample consisted of students from ten selected schools in the district of Hulu Selangor and 383 questionnaires were distributed using cluster sampling technique. The study design was a survey using a quantitative approach. The mean score for overall dimensions of service quality and satisfaction is moderately high. The results showed that there were significant differences in terms of gender, race, type of school and the location of the school, while there were no differences in the amount of pocket money between demographic factors and dimensions of service quality. Based on Pearson correlation, responsive dimension has the highest correlation dimension followed by tangible, empathy, assurance and reliability. Regression analysis showed that the dimensions of service quality have explained variance in student satisfaction with the quality of service of 64.9%. Dimension assurance is the most critical dimension in influencing the level of student satisfaction. The implications of this study are the criteria for measuring the dimensions of service quality can be used to measure student satisfaction with the quality of service cooperatives. In fact, these criteria can also be measuring customer satisfaction for cooperative adult and other business entities such as school clubs, entrepreneurs and others. In conclusion, the students are satisfied with the quality of service cooperative school. But some of the criteria in tangible dimension must be enhanced to improve the quality of school cooperatives.





KANDUNGAN

Muka Surat

PENGAKUAN ii

PENGHARGAAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KANDUNGAN vi

SENARAI JADUAL xi

SENARAI RAJAH xiv

SENARAI SINGKATAN xv

SENARAI LAMPIRAN xvi

BAB 1 PENGENALAN

1.1 Pendahuluan 1

1.2 Latar Belakang Kajian 2

1.3 Pernyataan Masalah 3

1.4 Tujuan Kajian 8

1.5 Objektif Kajian 8

1.6 Soalan Kajian 9

1.7 Hipotesis Kajian 9

1.7.1 Hipotesis Kecil Kajian 10



1.8	Kerangka Kajian	14
1.8.1	Kerangka Teoretikal	14
1.8.2	Kerangka Konseptual	18
1.9	Kepentingan Kajian	20
1.10	Batasan Kajian	21
1.11	Definisi Operasional	23
1.11.1	Kepuasan Pelanggan	23
1.11.2	Kualiti Perkhidmatan	24
1.12	Rumusan	27

BAB 2 TINJAUAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	28
2.2	Perkhidmatan dalam Konteks Pengurusan Operasi	29
2.2.1	Pengaruh Dimensi Kualiti Perkhidmatan	32
2.2.2	Perkhidmatan Koperasi	34
2.2.3	Kepuasan Pelanggan	40
2.3	Model Teori dalam Kualiti Perkhidmatan	43
2.3.1	Teori Kualiti	43
2.3.2	Teori Kualiti Perkhidmatan	47
2.3.3	Teori Perkhidmatan Pelanggan	54
2.3.4	Teori Kepuasan Pelanggan	55
2.4	Kajian-kajian Lepas Aspek Kriteria Dimensi Kualiti Perkhidmatan	59
2.4.1	Jaminan	59
2.4.2	Kebolehpercayaan	60



2.4.3 Ketara 61

2.4.4 Empati 62

2.4.5 Responsif 63

2.5 Rumusan 65

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan 66

3.2 Rekabentuk Kajian 67

3.3 Populasi dan Pensampelan Kajian 68

3.4 Instrumen Kajian 70

3.5 Kesahan dan Kebolehpercayaan Instrumen 73

3.6 Kajian Rintis 76

3.7 Kaedah Pengumpulan Data 78



3.8 Kaedah Penganalisan Data 79

3.9 Rumusan 85

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1 Pengenalan 86

4.2 Latar Belakang Responden 87

4.2.1 Taburan Responden Mengikut Jantina 88

4.2.2 Taburan Responden Mengikut Bangsa 88

4.2.3 Taburan Responden Mengikut Jumlah Wang Saku 88

4.2.4 Taburan Responden Mengikut Jenis Sekolah 89

4.2.5 Taburan Responden Mengikut Lokasi Sekolah 89



4.3 Analisis Min, Sisihan Piawai dan Interpretasi Kualiti Perkhidmatan90

4.4 Analisis Min, Sisihan Piawai dan Interpretasi Tahap Kepuasan Pelajar 97

4.5 Analisis Statistik Inferensi 99

4.5.1 Ujian-t – Hubungan antara Jantina dan Dimensi Kualiti Perkhidmatan 99

4.5.2 Analisis Varian Sehala – Hubungan antara Bangsa dan Dimensi Kualiti Perkhidmatan 105

4.5.3 Analisis Varian Sehala – Hubungan antara Jumlah Wang Saku dan Dimensi Kualiti Perkhidmatan 110

4.5.4 Ujian-t - Hubungan antara Jenis Sekolah dan Dimensi Kualiti Perkhidmatan 115

4.5.5 Analisis Varian Sehala - Hubungan antara Lokasi Sekolah dan Dimensi Kualiti Perkhidmatan 120

4.6 Hubungan Korelasi di antara Kepuasan Pelajar dengan Kualiti Perkhidmatan 126

4.6.1 Dimensi Jaminan 126

4.6.2 Dimensi Kebolehpercayaan 127

4.6.3 Dimensi Ketara 128

4.6.4 Dimensi Empati 129

4.6.5 Dimensi Responsif 130

4.7 Pengaruh Dimensi Kualiti Perkhidmatan dengan Kepuasan Pelajar132

4.8 Rumusan 135

BAB 5 PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN 139

5.1 Pengenalan 139

5.2 Perbincangan Dapatan Kajian 140

5.2.1	Tahap Keutamaan Kriteria-kriteria Dimensi Kualiti Perkhidmatan dalam Mempengaruhi Kepuasan Pelajar	140
5.2.2	Perbezaan di antara Faktor Demografi dan Dimensi Kualiti Perkhidmatan dalam Menentukan Kepuasan Pelajar Terhadap Kualiti Perkhidmatan Koperasi Sekolah	151
5.2.3	Hubungan antara Dimensi Kualiti Perkhidmatan Koperasi dengan Kepuasan Pelajar	160
5.2.4	Dapatan Regresi Dimensi Kualiti Perkhidmatan dengan Kepuasan Pelajar	166
5.3	Implikasi	168
5.4	Cadangan Kajian Lanjutan	171
5.5	Rumusan	173
	RUJUKAN	174

LAMPIRAN

**SENARAI JADUAL**

No. Jadual		Muka Surat
1.1	Jurang Kompetensi Ahli Lembaga Koperasi	5
1.2	Kriteria Pengukuran Kualiti Perkhidmatan	19
3.1	Bilangan Sampel bagi Setiap Lokasi Kajian	70
3.2	Rumusan Instrumen Kajian dan Bilangan Item	72
3.3	Taburan Item Mengikut Dimensi Kualiti Perkhidmatan	72
3.4	Pekali Kebolehpercayaan dan Tahap Kebolehpercayaan	75
3.5	Analisis Kebolehpercayaan Instrumen Soal Selidik	77
3.6	Penilaian Skor Min Mengikut Empat Tahap	80
3.7	Interpretasi Nilai Pekali Korelasi	82
3.8	Ringkasan Jadual Analisis Data	84
4.1	Profil Latar Belakang Responden	87
4.2	Analisis Min Dimensi Kualiti Perkhidmatan	90
4.3	Analisis Min bagi Kriteria Dimensi Jaminan	92
4.4	Analisis Min bagi Kriteria Dimensi Kebolehpercayaan	93
4.5	Analisis Min bagi Kriteria Dimensi Ketara	94
4.6	Analisis Min bagi Kriteria Dimensi Empati	95
4.7	Analisis Min bagi Kriteria Dimensi Responsif	96
4.8	Skor Min Tahap Kepuasan Pelajar Berdasarkan Item	98
4.9	Ujian t di antara Jantina dan Jaminan	100
4.10	Ujian t di antara Jantina dan Kebolehpercayaan	101
4.11	Ujian t di antara Jantina dan Ketara	102





4.12	Ujian t di antara Jantina dan Empati	103
4.13	Ujian t di antara Jantina dan Responsif	104
4.14	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Bangsa dan Jaminan	106
4.15	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Bangsa dan Kebolehppercayaan	107
4.16	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Bangsa dan Ketara	108
4.17	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Bangsa dan Empati	109
4.18	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Bangsa dan Responsif	110
4.19	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Jumlah Wang Saku dan jaminan	111
4.20	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Jumlah Wang Saku dan Kebolehppercayaan	112
4.21	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Jumlah Wang Saku dan Ketara	113
4.22	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Jumlah Wang Saku dan Empati	114
4.23	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Jumlah Wang Saku dan Responsif	115
4.24	Ujian t di antara Jenis Sekolah dan Jaminan	116
4.25	Ujian t di antara Jenis Sekolah dan Kebolehppercayaan	117
4.26	Ujian t di antara Jenis Sekolah dan Ketara	118
4.27	Ujian t di antara Jenis Sekolah dan Empati	119
4.28	Ujian t di antara Jenis Sekolah dan Responsif	120
4.29	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Lokasi Sekolah dan Jaminan	121
4.30	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Lokasi Sekolah dan Kebolehppercayaan	122





4.31	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Lokasi Sekolah dan Ketara	123
4.32	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Lokasi Sekolah dan Empati	124
4.33	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Lokasi Sekolah dan Responsif	125
4.34	Korelasi antara Dimensi Jaminan dengan Kepuasan Pelajar	126
4.35	Korelasi antara Dimensi Kebolehpercayaan dengan Kepuasan Pelajar	127
4.36	Korelasi antara Dimensi Ketara dengan Kepuasan Pelajar	128
4.37	Korelasi antara Dimensi Empati dengan Kepuasan Pelajar	129
4.38	Korelasi antara Dimensi Responsif dengan Kepuasan Pelajar	130
4.39	Ringkasan Model	132
4.40	Keputusan Ujian Varian (ANOVA)	133
4.41	Analisis Regresi di antara Dimensi Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pelajar	134
4.42	Ringkasan Keputusan Analisis Kajian	136





SENARAI RAJAH

No. Rajah		Muka Surat
1.1	Kerangka Teoretikal	17
1.2	Kerangka Konseptual	18
2.1	Model Gronroos	48
2.2	Model Jurang	50
2.3	Pengukuran Kualiti Perkhidmatan Menggunakan Model SERVQUAL	52



**SENARAI SINGKATAN**

SKM	Suruhanjaya Koperasi Malaysia
MKM	Maktab Koperasi Malaysia
KPDNKK	Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan
ALK	Ahli Lembaga Koperasi
KPM	Kementerian Pendidikan Malaysia
ANGKASA	Angkatan Koperasi Kebangsaan Malaysia
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>
SERVPERF	<i>Service Performance</i>
EP	<i>Evaluated Performance</i>
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Science</i>
TQM	<i>Total Quality Management</i>
TUKAR	Program Transformasi Kedai Rumciti
SMK	Sekolah Menengah Kebangsaan
SM	Sekolah Menengah
SMAT	Sekolah Menengah Agama Tinggi
ANOVA	Analisis Varian Sehalu





SENARAI LAMPIRAN

- A Surat Kebenaran Menjalankan Kajian daripada Bahagian Perancangan dan Dasar Pendidikan, Kementerian Pendidikan Malaysia
- B Surat Kebenaran Menjalankan Kajian daripada Jabatan Pendidikan Selangor
- C Surat Kebenaran Menjalankan Kajian daripada Pejabat Pendidikan Daerah Hulu Selangor
- D Borang Soal Selidik
- E Analisis Kebolehpercayaan Ujian Rintis
- F Keputusan Ujian t
- G Keputusan Ujian ANOVA
- H Keputusan Ujian Korelasi
- I Keputusan Ujian Regresi





BAB 1

PENGENALAN



1.1 Pendahuluan

Bab ini membincangkan latar belakang koperasi sekolah dalam konteks kualiti perkhidmatan yang dikaitkan dengan kepuasan pelanggan serta model yang digunakan untuk mengukur kualiti perkhidmatan serta kepuasan pelajar. Pernyataan masalah diperjelaskan dengan kerangka konseptual, tujuan, objektif, soalan, hipotesis dan batasan kajian. Definisi operasional bagi setiap istilah yang digunakan turut diperjelaskan dalam kajian ini.





1.2 Latar Belakang Kajian

Koperasi sekolah adalah salah satu organisasi perniagaan yang wujud di sekolah untuk kemudahan pelanggan yang terdiri daripada pelajar dan warga sekolah. Produk dan perkhidmatan yang ditawarkan di koperasi sekolah bergantung kepada kreativiti dan pengurusan Ahli Lembaga Koperasi sekolah masing-masing (Syarifah Rohaya, Yusman, Frank Me-Ol, Mohd Suandi & Mohd Haswardi, 2013). Nilai pelanggan diukur dengan kepuasan dan kesetiaan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan (Syarifah Rohaya et al. , 2013). Seterusnya Syarifah Rohaya et al. (2013) menyatakan bahawa kualiti dan proses penambahbaikan perkhidmatan boleh mengurangkan kos yang membawa kesan kepada peningkatan kepuasan pelanggan.



koperasi yang boleh diterjemahkan dalam bentuk kepuasan dan kesetiaan anggota sebagai pelanggan koperasi (Syarifah Rohaya et al., 2013). Kepuasan pelanggan adalah satu ukuran bagaimana barangan dan perkhidmatan yang dikeluarkan dan dihasilkan oleh sesebuah institusi boleh memenuhi jangkaan keperluan dan kehendak seseorang pelanggan. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) mencadangkan bahawa kualiti perkhidmatan yang tinggi akan membawa kepada peningkatan kepuasan pengguna.

Frank Me-Ol (2015) menyatakan terdapat dua prinsip pengguna yang tidak diendahkan oleh koperasi iaitu menyelesaikan masalah pengguna serta menghormati dan berhubung dengan emosi pengguna. Nurizah (2005) dalam kajiannya mencadangkan bahawa kajian perlu dibuat terhadap faktor bukan kewangan seperti





kekurangan pengurusan, sokongan anggota, lokasi operasi, persaingan dan undang-undang koperasi yang juga boleh menyebabkan kegagalan koperasi.

Oleh itu kajian ini akan menggunakan skala pengukuran SERVQUAL (*Service Quality*) dan SERVPERF (*Service Performance*) yang telah diubahsuai untuk mengukur kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah. Dimensi SERVQUAL dirasakan paling sesuai untuk mengukur kualiti perkhidmatan selaras dengan objektif dan dijangka dapat menjawab soalan kajian. Manakala pendekatan SERVPERF pula mengukur prestasi kualiti perkhidmatan koperasi sekolah yang dinilai oleh pelajar.

Kajian ini berdasarkan lima dimensi kualiti perkhidmatan iaitu jaminan, kebolehpercayaan, ketara, empati dan responsif. Oleh itu, kajian ini adalah untuk mengenal pasti sejauh mana terdapat hubungan di antara dimensi kualiti perkhidmatan koperasi sekolah dengan kepuasan pelajar. Kajian juga melibatkan faktor demografi iaitu jantina, bangsa, jumlah wang saku, jenis sekolah dan lokasi sekolah yang mungkin mempengaruhi tanggapan terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah yang seterusnya mempengaruhi kepuasan pelajar.

1.3 Pernyataan Masalah

Saban tahun pihak Maktab Koperasi Malaysia (MKM) menyediakan pelbagai program latihan untuk anggota koperasi bagi memperkasakan koperasi. Namun begitu, koperasi sekolah masih tidak begitu mendapat sokongan daripada pihak





pentadbir sekolah untuk menyertai kursus-kursus yang ditawarkan kepada ahli koperasi sekolah (Ahmad Marzuki, 2004). Malah, bagi tahun 2016 sahaja pihak MKM telah merancang sebanyak 794 jenis kursus yang meliputi pelbagai latihan terutamanya dari aspek tadbir urus koperasi (Maktab Koperasi Malaysia, 2016).

Ini terbukti bila dapatan kajian tahap kompetensi Ahli Lembaga Koperasi (ALK) dalam kalangan guru yang telah dijalankan oleh Jamilah, Noranita, Rosidah dan Muhammad Yusuf (2012) di 100 buah sekolah gred A menunjukkan bahawa lebih 70% ALK tidak kompeten dalam menjalankan tugas. Ini menunjukkan bahawa tiada inisiatif pihak sekolah untuk menghantar anggota koperasi untuk mengikuti kursus dan seterusnya boleh memberi impak negatif kepada tahap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.



Jadual 1.1 menunjukkan jurang kompetensi Ahli Lembaga Koperasi Sekolah yang negatif antara Tahap Pencapaian Sekarang (TPS) dengan Tahap Pencapaian Diperlukan (TPP).





Jadual 1.1

Jurang Kompetensi Ahli Lembaga Koperasi

Kompetensi	Jurang Kompetensi	Min
Kefahaman undang-undang kecil koperasi	TPS	1.50
	TPP	3.51
	Jurang	-2.01
Kefahaman peraturan tadbir urus koperasi	TPS	1.50
	TPP	3.51
	Jurang	-2.01
Kefahaman akta koperasi	TPS	1.50
	TPP	3.48
	Jurang	-1.98
Kefahaman dalam perundangan koperasi	TPS	1.51
	TPP	3.49
	Jurang	-1.98
Pengurusan perniagaan	TPS	1.62
	TPP	3.56
	Jurang	-1.94
Pengurusan kewangan	TPS	1.70
	TPP	3.62
	Jurang	-1.92



Sumber: (Jamilah et al., 2012)

Berdasarkan Jadual 1.1 (Jamilah et.al., 2012), secara keseluruhannya, nilai jurang yang negatif memperlihatkan ALK koperasi sekolah tidak menguasai sepenuhnya kesemua aspek kompetensi yang diperlukan untuk menjalankan tugas sebagai ALK. Aspek kompeten adalah salah satu elemen yang terdapat dalam dimensi jaminan. Sejauh mana aspek dimensi 'jaminan' dalam kualiti perkhidmatan ini diambil perhatian yang serius kerana ALK memerlukan sokongan pentadbir untuk mendapat pelepasan mengikuti kursus. Jika ALK tidak kompeten, bagaimana pihak koperasi dapat menzahirkan prestasi kerja yang cekap dan memberikan kualiti perkhidmatan yang terbaik untuk pelajar sekolah.





Masalah ketidakcekan bukan sahaja wujud dalam kalangan guru malah dalam kalangan pelajar juga. Kekangan masa dan aktiviti sekolah yang padat menyebabkan pihak koperasi sekolah tidak sempat untuk mengadakan kursus pengurusan koperasi kepada pelajar (Farlizawati, 2012; Gurcharanjit Singh, 2014). Bilangan kakitangan anggota yang terlibat menjalankan perniagaan terhad berbanding bilangan pelajar yang ramai ketika waktu rehat menyebabkan berlaku kecurian dan kerosakan barangan (Farlizawati, 2012). Keadaan ini akan menjejaskan kebolehpercayaan pelajar terhadap koperasi sekolah kerana tidak mampu menyediakan perkhidmatan seperti yang dijanjikan selaras dengan keperluan dan kehendak pelajar (Ahmad Marzuki, 2004).

Ahmad Marzuki (2004) turut melaporkan bahawa kebanyakan koperasi sekolah sukar mendapat kerjasama dari segi tenaga kerja daripada kalangan anggotanya. Namun, masalah ini masih wujud berdasarkan dapatan kajian Farlizawati (2012) yang menyatakan bahawa koperasi sekolah tidak dapat dibuka pada sebelah petang kerana pelajar sibuk dengan kelas tambahan dan kerja rumah. Jika masalah ini terus di pandang ringan, pelajar akan merasakan bahawa pihak koperasi tidak peka dengan keperluan dan kehendak mereka.

Berkaitan dengan aspek 'ketara' pula, premis koperasi yang disediakan oleh pihak sekolah tidak kondusif untuk pelajar mendapatkan perkhidmatan dan tiada ruangan yang mencukupi atau sesuai untuk perniagaan koperasi sekolah (Termit Kaur & Siti Fasliyatun, 2010). Di sini timbul persoalan bagaimana koperasi sekolah boleh memastikan pelajar berpuas hati semasa berurusan di koperasi jika masalah ini masih tidak diberi perhatian yang serius oleh gerakan koperasi sekolah.





Pihak koperasi tidak berusaha untuk menaik taraf premis koperasi walaupun koperasi mempunyai dana sendiri untuk berbuat demikian. Elemen yang terdapat dalam dimensi ketara iaitu persekitaran dan hiasan dalaman yang menarik serta keselesaan ruang menunggu amat penting kerana ia melambangkan imej sesebuah organisasi (Nor Asiah, 2013).

Dapatan kajian Noranita, Norhayati, Nur Faeza dan Roshidi (2014) terhadap Program Transformasi Kedai Runcit (TUKAR) menunjukkan semua aspek pengurusan perniagaan meningkat dengan ketara terutamanya aspek pengurusan kewangan. Namun begitu, bagi aspek pengurusan pemasaran, walaupun setelah program TUKAR dilaksanakan, sebanyak 60.8% responden masih tidak bersetuju bahawa barangan yang dijual menepati kehendak pelanggan. Ini menunjukkan bahawa terdapat beberapa barangan tidak mendapat tempat di hati pelanggan masih di jual di kedai Coop Mart (Noranita et al., 2014). Secara tidak langsung membuktikan bahawa koperasi masih mengabaikan kehendak pelanggan sedangkan, memenuhi kehendak pelanggan adalah aspek yang sangat penting dalam kualiti perkhidmatan.

Oleh itu, kajian ini diharapkan dapat membantu gerakan koperasi sekolah mengenal pasti dimensi kualiti perkhidmatan yang memerlukan penambahbaikan. Ekoran daripada itu, penyelidik merasakan perlu ada satu kajian mengenai tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah bagi mengenalpasti dimensi yang memerlukan penambahbaikan.





1.4 Tujuan Kajian

Tujuan kajian ini adalah untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelajar sekolah terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh koperasi sekolah dalam kalangan pelajar sekolah menengah di daerah Hulu Selangor.

1.5 Objektif Kajian

Terdapat empat objektif kajian seperti berikut:

- (i) Menentukan tahap keutamaan kriteria-kriteria dimensi kualiti perkhidmatan dalam mempengaruhi kepuasan pelajar.
- (ii) Menenal pasti sama ada terdapat perbezaan di antara faktor demografi dan dimensi kualiti perkhidmatan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.
- (iii) Menentukan sama ada terdapat hubungan antara dimensi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar.
- (iv) Menentukan dimensi kualiti perkhidmatan koperasi sekolah yang paling dominan terhadap kepuasan pelajar.





1.6 Soalan Kajian

Kajian ini cuba menjawab beberapa soalan kajian yang bertepatan dengan tajuk kajian ini. Beberapa soalan kajian telah dikenal pasti iaitu:-

- (i) Apakah tahap keutamaan kriteria-kriteria dimensi kualiti perkhidmatan dalam mempengaruhi kepuasan pelajar?
- (ii) Adakah terdapat perbezaan antara faktor demografi dan dimensi kualiti perkhidmatan koperasi dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah?
- (iii) Adakah terdapat hubungan di antara dimensi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar dalam konteks perkhidmatan koperasi sekolah?
- (iv) Apakah dimensi kualiti perkhidmatan koperasi sekolah yang paling dominan terhadap kepuasan pelajar?

1.7 Hipotesis Kajian

Hasil daripada permasalahan kajian yang telah dibincangkan dan soalan kajian, maka terdapat tiga hipotesis nol dibentuk bagi menjawab soalan kajian (ii), (iii) dan (iv).

- H₀₁ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor demografi dan dimensi kualiti perkhidmatan koperasi sekolah dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.





- H₀₂ Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara dimensi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar dalam konteks perkhidmatan koperasi sekolah.
- H₀₃ Tidak terdapat tahap perbezaan dimensi kualiti perkhidmatan yang signifikan terhadap kepuasan pelajar.

1.7.1 Hipotesis Kecil Kajian

- (a) Jantina dan dimensi kualiti perkhidmatan koperasi

H_{01aa} Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

H_{01ab} Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

H_{01ac} Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

H_{01ad} Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

