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

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.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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 Penganalisisan 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

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

4.3 Analisis Min, Sisihan Piawai dan Interpretasi Kualiti Perkhidmatan 90

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 Pelajar 132

4.8 Rumusan 135

BAB 5 PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN 139

5.1 Pengenalan 139

5.2 Perbincangan Dapatan Kajian 140

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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 Kebolehpercayaan	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 Kebolehpercayaan	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 Kebolehpercayaan	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 Kebolehpercayaan	122

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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	*Service Quality*
SERVPERF	*Service Performance*
EP	*Evaluated Performance*
SPSS	*Statistical Package for the Social Science*
TQM	*Total Quality Management*
TUKAR	Program Transformasi Kedai Rumcit
SMK	Sekolah Menengah Kebangsaan
SM	Sekolah Menengah
SMAT	Sekolah Menengah Agama Tinggi
ANOVA	Analisis Varian Sehala

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi
05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

BAB 1

PENGENALAN

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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.

05-4506832 Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah ptbupsi

Kejayaan perniagaan peruncitan diukur dalam konteks kualiti perkhidmatan 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

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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)

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Masalah ketidakcekapan 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 Fasliyaton, 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.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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) Mengenal 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.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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).

$H_0 1$ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor demografi dan dimensi kualiti perkhidmatan koperasi sekolah dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

$H_0$2 Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara dimensi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar dalam konteks perkhidmatan koperasi sekolah.

$H_0$3 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_0$1aa Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

$H_0$1ab Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

$H_0$1ac Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

$H_0$1ad Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

$H_0$1ae Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

(b) Bangsa dan dimensi kualiti perkhidmatan koperasi

$H_0$1ba Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

$H_0$1bb Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

$H_0$1bc Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

$H_0$1bd Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

$H_0$1be Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(c) Jumlah wang saku dan dimensi kualiti perkhidmatan koperasi

$H_0$1ca Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

$H_0$1cb Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

$H_0$1cd Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

$H_0$1cd Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

$H_0$1ce Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

(d) Jenis sekolah dan dimensi kualiti perkhidmatan koperasi

$H_0$1da Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

$H_0$1db Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

$H_0$1dc Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara jenis sekolah dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

$H_0$1dd Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

$H_0$1de Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(e) Lokasi sekolah dan dimensi kualiti perkhidmatan koperasi

$H_0$1ea Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

$H_0$1eb Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

$H_0$1ec Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

$H_0$1ed Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

$H_0$1ee Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dengan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

1.8 Kerangka Kajian

Terdapat dua kerangka yang akan dibincangkan dalam kajian ini yang terdiri daripada kerangka teoretikal dan kerangka konseptual.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

1.8.1 Kerangka Teoretikal

Dua konseptual utama kualiti perkhidmatan yang terdapat dalam literatur iaitu berdasarkan pendekatan ketidakpastian dan pendekatan prestasi sahaja (Santos, 2003). Oleh itu, kerangka teoretikal bagi kajian ini dibina berdasarkan gabungan Model SERVQUAL dan SERVPERF. Rajah 1.1 menunjukkan kerangka teoretikal bagi menerangkan proses yang akan digunakan sebagai panduan di dalam kajian ini. Kajian oleh Francois A, Fernando dan Jay (2007), mendapati kedua – dua model ini adalah peramal yang wajar bagi keseluruhan kualiti perkhidmatan. SERVQUAL yang berdasarkan model jurang di mana pengukuran kualiti perkhidmatan ialah perbezaan antara jangkaan pelanggan dengan prestasi sebenar yang diterima oleh pelanggan

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988) melibatkan lima dimensi iaitu jaminan, kebolehpercayaan, ketara, empati dan responsif.

Rust dan Oliver (1994) menyatakan bahawa instrumen SERVQUAL meliputi maksud kualiti perkhidmatan iaitu perbandingan kecemerlangan oleh pelanggan. Manakala Cronin dan Taylor (1992) pula mencabar pendekatan ini dengan membangunkan skala SERVPERF yang secara langsung merakamkan persepsi pelanggan terhadap prestasi dengan membandingkan jangkaan mereka terhadap perkhidmatan yang diterima.

Rasional pemilihan kedua – dua model ini ialah berdasarkan pandangan Cronin dan Taylor (1992) dan Spreng dan Mackoy (1996) yang menyatakan bahawa kepuasan anteseden bagi kualiti perkhidmatan. Malah Spreng dan Mackoy (1996) menambah kualiti perkhidmatan juga mempengaruhi kepuasan. Oleh itu, kualiti perkhidmatan perlu dinilai dengan kepuasan pelanggan. Ladhari (2009) mencadangkan bahawa model SERVQUAL adalah skala yang baik untuk mengukur kualiti perkhidmatan dalam pelbagai industri tetapi adalah penting untuk memilih dimensi yang sesuai bagi memastikan keputusan yang boleh dipercayai.

Oleh itu, adalah perlu untuk satu instrumen yang memberi penilaian yang sistematik terhadap prestasi sesebuah firma daripada pandangan pelanggan dan model SERVQUAL telah banyak digunakan dalam pelbagai industri (Buttle, 1996). Namun, dalam kajian ini, kriteria pengukuran kualiti perkhidmatan hanya berdasarkan prestasi iaitu pendekatan penilaian kualiti perkhidmatan dengan hanya mengetahui tahap kepuasan terhadap pelbagai kriteria perkhidmatan. Ini adalah berdasarkan model

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

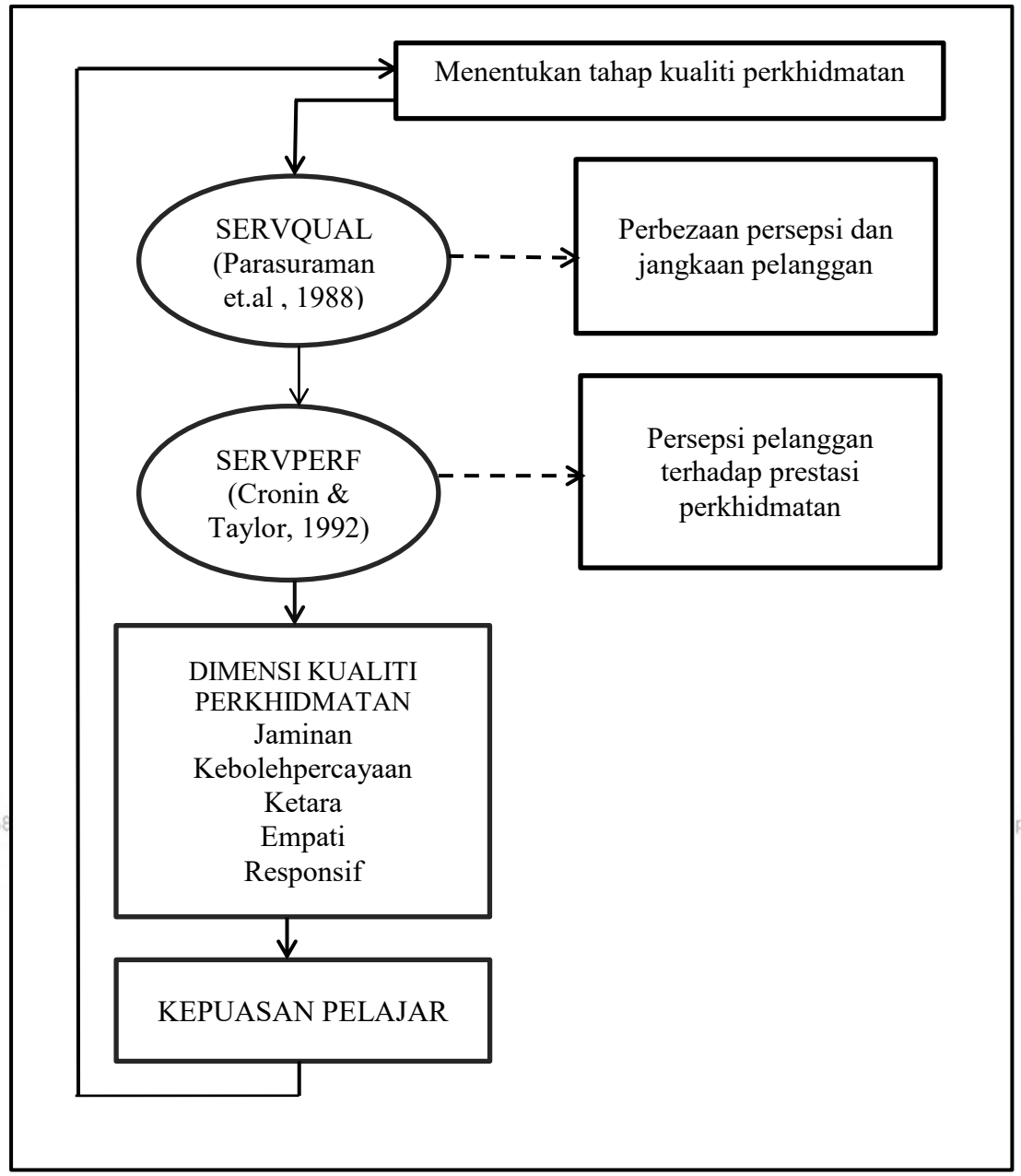
05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

SERVPERF yang berasal daripada model SERVQUAL dengan tidak mengambil kira jangkaan pelanggan dan pengukuran hanya dengan menilai keseluruhan perasaan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan tetapi masih menggunakan dimensi yang sama. Secara tidak langsung, model SERVPERF menilai pengalaman pelanggan berdasarkan atribut SERVQUAL dan lebih dekat dengan implikasi kepuasan dan literatur tingkah laku (Cronin & Taylor, 1992). Kerangka teoretikal adalah seperti di dalam Rajah 1.1 berikut:

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi



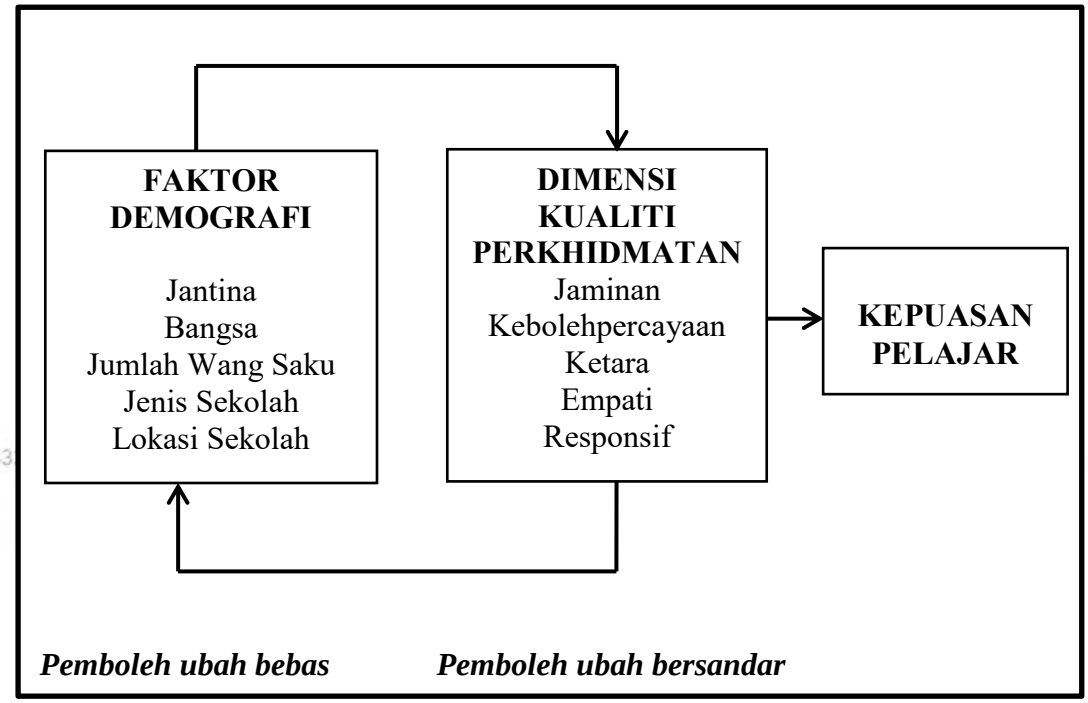
Rajah 1.1. Kerangka Teoretikal. Sumber: Parasuraman et al., (1988) dan Cronin & Taylor (1992)

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

1.8.2 Kerangka Konseptual

Oleh itu, kerangka konseptual bagi kajian ini dibina berdasarkan gabungan model SERVQUAL dan SERVPERF. Rajah 1.2 menunjukkan kerangka konseptual bagi menerangkan proses yang akan digunakan sebagai panduan di dalam kajian ini.



Rajah 1.2. Kerangka Konseptual

Berdasarkan Rajah 1.2, pemboleh ubah bebas adalah faktor demografi yang terdiri daripada jantina, bangsa, jumlah wang saku, jenis sekolah dan lokasi sekolah. Kajian ini melibatkan pemboleh ubah bersandar iaitu kualiti perkhidmatan. Kualiti perkhidmatan terdiri daripada lima dimensi iaitu jaminan, kebolehpercayaan, ketara, empati dan responsif. Manakala kepuasan pelajar adalah impak bagi kualiti perkhidmatan. Kualiti perkhidmatan yang tinggi membawa kepada kepuasan pelajar

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

yang tinggi juga kerana kualiti perkhidmatan anteseden kepada kepuasan pelajar (Kassim & Abdullah, 2008).

Jadual 1.2 pula menunjukkan kriteria pengukuran dimensi kualiti perkhidmatan yang menjadi asas untuk mengukur kualiti perkhidmatan koperasi sekolah yang secara langsung menjadi pengukur kepada kepuasan pelajar.

Jadual 1.2

Kriteria Pengukuran Dimensi Kualiti Perkhidmatan

Bil	Dimensi Kualiti Perkhidmatan	Kriteria - Kriteria Pengukuran
i	**Jaminan**	Integriti kakitangan Keselamatan transaksi Keramahan kakitangan Kakitangan berpengetahuan Kompetensi kakitangan
ii	**Kebolehpercayaan**	Ketepatan janji Ketinggian peribadi kakitangan Kepekaan penyelesaian permasalahan Ketepatan waktu operasi Ketepatan rekod inventori
iii	**Ketara**	Kecanggihan peralatan Persekitaran kondusif Keselesaan ruang menunggu Kekemasan penampilan kakitangan Ketepatan informasi
iv	**Empati**	Perhatian personel Kepekaan waktu operasi Prihatin permasalahan anggota Insentif anggota Ketepatan keperluan dan kehendak
v	**Responsif**	Ketangkasan informasi Kepantasan perkhidmatan Perkhidmatan personel Konsistensi layanan Orientasi Kepekaan pelanggan

Disesuaikan daripada Model SERVQUAL Parasuraman et al. (1988)

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

1.9 Kepentingan Kajian

Secara umumnya kajian ini dapat memperjelaskan tentang dimensi kualiti perkhidmatan berasaskan model SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur tahap kepuasan pelajar. Dapatan ini mungkin akan menyokong atau tidak menyokong hipotesis sebelum ini mengenai pengaruh dimensi kualiti perkhidmatan terhadap kepuasan pelanggan.

Kajian ini dapat menyumbang kepada suatu bentuk rangka konseptual mengenai dimensi kualiti perkhidmatan yang dapat mengukur kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah. Hasil kajian ini diharapkan dapat membantu pihak-pihak tertentu seperti Gerakan Koperasi Sekolah, ANGKASA (Angkatan Koperasi Kebangsaan Malaysia), SKM (Suruhanjaya Koperasi Malaysia), MKM (Maktab Koperasi Malaysia) dengan menyediakan satu kriteria pengukuran kualiti perkhidmatan bagi koperasi. Berdasarkan analisis data, penambahbaikan dapat dilakukan untuk mengatasi kelemahan yang wujud dalam setiap dimensi iaitu jaminan, kebolehpercayaan, ketara, empati dan responsif untuk memenuhi kepuasan pelajar.

Dari segi metodologi pula, kajian ini juga ingin melihat sejauh mana reka bentuk kajian yang dibuat dapat mengukur kepuasan pelajar dengan berasaskan dimensi kualiti perkhidmatan dengan menggunakan instrumen SERVQUAL. Sejauh mana sampel yang dipilih dalam kajian ini dapat mewakili populasi serta sejauh mana instrumen yang digunakan dapat menjawab soalan kajian dan menguji semua hipotesis.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Seterusnya hasil kajian juga dapat dimanfaatkan untuk sampel yang terdiri daripada pelbagai lokasi dan jenis sekolah yang mungkin mempengaruhi tahap kepuasan pelajar sekolah. Mengkaji tahap kepuasan pelajar sekolah membuktikan bahawa koperasi sekolah mendukung prinsip koperasi iaitu demi kepentingan bersama. Kajian ini diharap dapat mengukur kepuasan pelajar dengan menggunakan instrumen yang dipilih. Dapatan kajian diharap dapat mengenal pasti dimensi kualiti perkhidmatan yang perlu penambahbaikan untuk memenuhi kepuasan pelajar.

Dari sudut penambahbaikan ilmu, kajian ini dapat menyumbang kepada pengetahuan tentang tahap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah kepada pelajar sebagai anggotanya. Kajian kualiti perkhidmatan ini penting kerana ia menambah maklumat dalam literatur tentang pengukuran kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah. Tambahan pula kajian tentang kepuasan pelajar terhadap koperasi sekolah sangat terhad. Lima dimensi kualiti perkhidmatan boleh dijadikan sebagai pengukuran prestasi bagi koperasi sekolah yang tidak hanya terhad kepada perspektif kewangan semata.

1.10 Batasan Kajian

Kajian ini hanya menjelaskan tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah-sekolah di daerah Hulu Selangor yang melibatkan 383 orang sampel pelajar tingkatan 4 yang dipilih daripada 7 buah sekolah menengah kebangsaan harian, sebuah sekolah menengah bestari, sebuah sekolah agama dan sebuah sekolah menengah sains yang terletak di daerah Hulu Selangor.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Pemilihan sampel kajian hanya melibatkan sepuluh buah sekolah terpilih di daerah Hulu Selangor dan berkemungkinan sampel kajian ini tidak memadai untuk mewakili populasi kajian. Kesannya, keupayaan untuk memberi gambaran yang lebih terhadap sampel adalah terhad.

Dalam kajian ini, batasan juga terhad kepada lima dimensi kualiti perkhidmatan koperasi sekolah sahaja. Kemungkinan terdapat dimensi lain yang mungkin sesuai digunakan bergantung pada objektif kajian dan bidang kajian yang hendak dikaji.

Kekurangan sumber kajian lepas yang berkaitan koperasi sekolah khususnya dalam konstruk kepuasan pelajar membataskan pengkaji untuk membuat perbandingan dari segi keberkesanan instrumen yang digunakan. Oleh itu, dapatan mungkin kurang tepat kerana pendekatan koperasi sekolah dengan koperasi berskala besar agak berbeza dan koperasi sekolah masih tertakluk di bawah pengurusan sekolah.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

1.11 Definisi Operasional

1.11.1 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler, Lovelock dan Wright (2002), definisi kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara hasil produk yang dirasakan terhadap hasil yang dijangkakan. Jika hasil berada di bawah jangkaan, maka pelanggan tidak puas.

Pendapat yang lebih kurang sama dengan Lovelock dan Wirtz (2004), iaitu penilaian kepuasan adalah *'negative disconfirmation'* jika perkhidmatan lebih teruk daripada yang dijangka dan sebaliknya *' positive disconfirmation'* jika lebih baik berbanding dengan jangkaan dan *'simple confirmation'* jika seperti yang dijangka. Jadi kedua-dua pendapat menyatakan bahawa kepuasan dapat dinilai dengan membuat perbandingan antara perkhidmatan yang dijangka dengan perkhidmatan yang diterima setelah menggunakan perkhidmatan tersebut.

Oleh itu, kepuasan perkhidmatan dapat dinilai setelah menggunakan perkhidmatan. Walau bagaimanapun, kehendak pelanggan dan prestasi yang standard adalah sukar untuk dikenal pasti dan diukur, terutamanya disebabkan oleh pentakrifan yang berbeza di kalangan pelanggan dan setiap pelanggan adalah berbeza (Evans, 2005). Kotler dan Amstrong (2008) menyatakan bahawa kepuasan pelanggan adalah tingkat di mana hasil anggapan produk sesuai dengan jangkaan pembeli. Selanjutnya Kotler et al., (2009) mendefinisikan bahawa kepuasan adalah perasaan

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

seseorang tentang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan hasil produk yang dirasakan dengan jangkaannya.

Kepuasan pelajar sebagai anggota koperasi diakui penting sebagaimana kepentingan pengukuran kejayaan koperasi memandangkan koperasi pada dasarnya ditubuhkan untuk memenuhi objektif keanggotaan melalui penyediaan perkhidmatan (Sushila Devi, Nurizah, Mohd Shahron Anuar, Rafedah & Farahaini, 2009).

Daripada pelbagai pendapat, dapat dibuat kesimpulan dalam kajian ini bahawa kepuasan pelajar sebagai pelanggan dapat dipenuhi bila mana koperasi sekolah telah dapat memenuhi semua keperluan dan kehendak pelajar melalui pengalaman pelajar menggunakan perkhidmatan koperasi. Kepuasan pelajar boleh dijadikan sebagai salah satu petunjuk prestasi yang penting bagi kualiti perkhidmatan koperasi sekolah seperti mana organisasi perniagaan yang lain.

1.11.2 Kualiti Perkhidmatan

Kualiti perkhidmatan dianggap sebagai alat yang penting untuk firma bekerja keras untuk membezakannya dengan pesaing (Ladhari, 2009). Kualiti perkhidmatan sesebuah organisasi mencerminkan sejauh mana perkhidmatan yang diberikan mampu memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan (Haliyana & Atiah, 2014). Ini disokong oleh Wentzel (2011) yang menyatakan kualiti perkhidmatan lebih banyak fokus kepada memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan dan seterusnya menilai bagaimana perkhidmatan disampaikan sepadan dengan jangkaan pelanggan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Kualiti perkhidmatan sesebuah organisasi mencerminkan sejauh mana perkhidmatan yang diberikan mampu memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan (Haliyana & Atiah, 2014). Dalam konteks kajian ini, kualiti perkhidmatan boleh didefinisikan sebagai penilaian pelajar terhadap kriteria-kriteria pengukuran dimensi kualiti perkhidmatan. Setiap dimensi memberikan penilaian yang tersendiri di mana keterangan bagi setiap dimensi adalah seperti berikut berkait dengan perkhidmatan koperasi sekolah.

(i) Jaminan

Kemampuan dan kebolehan melakukan sesuatu dengan cepat dan sempurna. .`Jaminan' terdiri daripada kebolehpercayaan, keselamatan, kompeten dan budi bahasa (Parasuraman et al., 1985). Namun Gronroos (1984) menerangkan faktor-faktor tersebut secara berasingan dan dimensi ini berkait dengan tingkah laku dan kebolehan majikan untuk mengekalkan keyakinan, transaksi yang selamat, keramahan pekerja dan pengetahuan pekerja untuk menjawab sebarang persoalan daripada pelanggan. Dalam kajian ini, 'jaminan' dalam konsep koperasi sekolah ialah kemampuan dan kebolehan memberi perkhidmatan yang berkualiti dengan tahap kecekapan dan kemahiran kakitangan yang tinggi di koperasi sekolah.

(ii) Kebolehpercayaan

Kebolehpercayaan adalah kemampuan dalam menyediakan perkhidmatan yang dijanjikan, boleh diharapkan serta dapat memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan (Parasuraman et al., 1985). Dimensi ini melibatkan kedua-dua kualiti

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

teknikal dan kualiti fungsian (Grönroos, 1984). 'Kebolehpercayaan' dalam kajian ini melibatkan kemampuan koperasi sekolah untuk memberikan perkhidmatan seperti yang dijanjikan dan pelajar menjangkakan ia dapat memenuhi keperluan dan kehendak mereka sebagai anggota koperasi .

(iii) Ketara

Ketara berkaitan dengan keadaan kemudahan fizikal, peralatan, personaliti dan penampilan staf (Parasuraman et al., 1985). `Ketara' melibatkan kualiti fungsian teknikal bermaksud kemudahan yang disediakan (Grönroos, 1984). Dalam kajian ini, 'ketara' melibatkan kemudahan fizikal, peralatan, personaliti dan penampilan staf di koperasi sekolah yang membantu pelajar menerima perkhidmatan dan memberi kepuasan kepada pelajar.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(v) Empati

Menurut Parasuraman et al. (1985) empati berkait dengan mudah diakses, komunikasi berkesan dan memahami pelanggan. Manakala Gronroos (1984) menerangkan faktor ini secara berasingan. Mudah diakses berhubung dengan ketersampaian. Komunikasi berkesan melibatkan penyampaian maklumat yang tepat dan prihatin terhadap pelanggan. Manakala memahami pelanggan melibatkan aspek kehendak spesifik, perhatian personal dan mengenal pasti pelanggan tetap. ketiga-tiga aspek ini berhubung dengan kualiti fungsian (Gronroos, 1984). `Empati' dalam kajian ini merujuk kepada sifat prihatin dan perhatian terus terhadap pelajar yang merupakan anggota koperasi di mana koperasi dapat memahami keperluan dan kehendak pelajar.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(v) Responsif

Responsif ditakrif sebagai kesediaan untuk membantu pelanggan dan melakukan perkhidmatan dengan kadar segera (Parasuraman et al., 1985). Dimensi ini berkait dengan kualiti teknikal kerana ciri-ciri yang melibatkan penyampaian perkhidmatan iaitu merujuk kepada layanan dan sikap staf (Grönroos, 1984). Dimensi responsif dalam kajian ini merujuk kepada bagaimana kesediaan koperasi sekolah untuk bertindak membantu pelajar dengan memberi perkhidmatan yang cekap, layanan yang mesra dan sentiasa bersedia untuk membantu memberi maklumat yang tepat kepada pelajar.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

1.12 Rumusan

Secara keseluruhan bab ini menjelaskan tentang latar belakang kepada permasalahan kajian iaitu kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah di daerah Hulu Selangor. Permasalahan kajian dibincangkan berdasarkan kajian-kajian lepas, dan kritikal terhadap isu kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah. Kerangka teoretikal dan kerangka konseptual digunakan untuk menerangkan hubungan antara pemboleh ubah kajian. Berdasarkan kepada ulasan kajian lepas dan teori yang dikemukakan, kerangka konseptual kajian dibentuk bagi menggambarkan hipotesis yang diuji. Objektif kajian juga diperjelaskan dalam kajian ini. Dari segi batasan, kajian ini terhad di koperasi sekolah di daerah Hulu Selangor sahaja. Kajian ini akan dilanjutkan dengan mengambil kira teori-teori dan kajian lepas yang akan dibincangkan dalam bab dua.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

2.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan beberapa kajian lepas yang berkaitan dengan tujuan dan objektif kajian dengan menggunakan teori – teori berkaitan kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan. Bab ini juga turut membincangkan teori-teori yang terlibat iaitu teori kualiti, teori kualiti perkhidmatan, teori perkhidmatan pelanggan dan teori kepuasan pelanggan. Di samping itu, pendekatan menggunakan beberapa model yang disarankan oleh pengkaji terdahulu turut digunakan dalam kajian ini. Bab ini juga membincangkan dapatan kajian lepas berhubung dengan pemboleh ubah - pemboleh ubah kajian.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

2.2 Perkhidmatan dalam Konteks Pengurusan Operasi

Pengukuran kualiti perkhidmatan dalam pelbagai industri perkhidmatan telah banyak dijalankan seperti di sektor kesihatan, pendidikan, perbankan, pelancongan dan sebagainya (Haliyana & Atiah, 2014).

Ada tiga teori yang bersaing berkenaan dengan hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualiti perkhidmatan: kepuasan adalah anteseden terhadap kualiti perkhidmatan, kualiti perkhidmatan adalah peramal kepada kepuasan dan yang ketiga ialah kedua-dua konstruk boleh ditukar ganti (Kassim & Abdullah, 2008).

Tambahan pula, Shin dan Kim (2008) mencadangkan bahawa kualiti perkhidmatan adalah keseluruhan tanggapan pelanggan terhadap kecekapan relatif penyedia perkhidmatan. Hubungan antara dua konstruk tersebut menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan adalah peramal bagi kepuasan pelanggan. Di sini menunjukkan bahawa, kepuasan pelanggan dan kualiti perkhidmatan saling berhubung antara satu sama lain dan kualiti perkhidmatan dinilai berdasarkan persepsi pelanggan terhadap penyedia perkhidmatan.

Banyak kajian empirikal mengesahkan bahawa tingkat kualiti perkhidmatan yang tinggi berhubung dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi juga. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1996) juga menegaskan persepsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan adalah faktor utama untuk meramal kepuasan pelanggan. Oleh itu, kajian kepuasan pelanggan dibuat secara berterusan mengikut jenis perkhidmatan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Kajian Siti Zuraini (2014) terhadap 160 orang pelanggan Ar-Rahn Permodalan Kelantan Berhad (PKB), di Kota Bharu Kelantan menggunakan teknik pensampelan mudah. Instrumen SERVQUAL digunakan dan dapatan menunjukkan bahawa kesemua dimensi kualiti perkhidmatan iaitu kepatuhan, jaminan, kebolehpercayaan, ketara, empati dan responsif mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan.

Penilaian ini berdasarkan kepada keupayaan perkhidmatan tersebut dalam memenuhi kehendak dan keperluan pengguna. Kajian oleh Yusof dan Nur Azlinda Kasma (2011) ke atas 319 orang responden yang terdiri daripada pelajar Fakulti Pendidikan UTM Skudai, Johor. Pengkaji merasakan kesemua aspek kepuasan pelanggan seperti adab interpersonal, kemudahan fasiliti, keberkesanan rawatan dan keberadaan terdapat di dalam Model Gronroos. Namun kebanyakan kajian lepas jarang menggunakan model ini untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Bidang yang sama dikaji oleh Deshwal, Ranjan dan Mittal (2014) dari New Delhi, India menggunakan instrumen soal selidik model SERVQUAL. Kajian untuk mengenal pasti hubung kait dimensi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pesakit di Klinik Kampus Delhi yang melibatkan 445 orang responden. Penyelidik mendapati dimensi yang memberi impak kepada kepuasan pesakit ialah profesionalisme pekerja ataupun staf, kebolehpercayaan staf klinik, keberadaan klinik dan kemudahan asas, ketara, kebersihan, kesedaran klinik tentang wabak dan bagaimana staf menguruskan kecemasan. Jika diselidiki, kedua-dua kajian ini melibatkan dimensi yang hampir sama walaupun menggunakan instrumen yang berbeza.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Satu kajian yang dibuat ke atas kepuasan pelanggan dan kualiti perkhidmatan dengan menggunakan model Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM). Kajian ini dijalankan oleh Ooi, Lin, Tan dan Chong (2011) ke atas pengurus pemasaran dan jualan di 108 organisasi perkhidmatan kecil di Malaysia. Hasil dapatan menunjukkan bahawa model TQM adalah signifikan dan ada hubungan yang positif dengan kepuasan pelanggan dan kualiti perkhidmatan firma perniagaan perkhidmatan kecil. Kajian ini telah mengenal pasti dua dimensi TQM iaitu fokus pelanggan serta maklumat dan analisis boleh mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Geetika (2010) menjalankan kajian terhadap *North Central Zone of Indian Railways* di India untuk mengenal pasti faktor-faktor yang menentukan kepuasan penumpang. Seramai 700 orang penumpang dipilih secara rawak. Hasil kajian mendapati lima faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang termasuklah kualiti yang baik dan kesegaran tempat di stesen. Ini juga menunjukkan bahawa pelbagai faktor kualiti dalam konteks kualiti perkhidmatan bergantung pada jenis perkhidmatan tersebut. Walau bagaimanapun kepuasan masih lagi bergantung pada kualiti perkhidmatan cuma penentuan dimensi berbeza mengikut jenis perkhidmatan.

Shirshendu dan Sanjit (2010) mengenal pasti sembilan dimensi kualiti perkhidmatan dalam perkhidmatan hibrid iaitu perkhidmatan pelanggan, kompetensi staf, reputasi, harga, ketara, kemudahan langganan, keselamatan teknologi dan kualiti informasi, kemudahan teknologi, kesenangan penggunaan teknologi dan kebolehpercayaan. Kajian ini melibatkan 750 orang yang dipilih secara rawak. Dapatan menunjukkan terdapat dua set perbezaan iaitu tiga dimensi berkaitan dengan

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

aspek teknologi dan enam dimensi berkait dengan dimensi manusia dan ada sedikit persamaan dengan dimensi SERVQUAL.

Kesimpulannya ialah adalah sesebuah organisasi perlu menitikberatkan mutu perkhidmatan kerana mutu perkhidmatan akan membantu memperbaiki operasi dalaman syarikat, meningkatkan mutu komunikasi antara pihak luaran dan dalaman, menaikkan kesedaran terhadap isu kualiti, meningkatkan produktiviti, meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan mereka terhadap produk syarikat.

2.2.1 Pengaruh Dimensi Kualiti Perkhidmatan

Mosahab, Mohamad dan Ramayah (2010) menjalankan kajian terhadap 147 orang sampel pelanggan Bank Sepah di Tehran mendapati terdapat tahap perbezaan antara jangkaan dan prestasi bagi setiap dimensi kualiti perkhidmatan dan kajian ini mempunyai dapatan yang sama iaitu 43% daripada kepuasan pelanggan diterangkan oleh kualiti perkhidmatan. Dapatan yang sama diperoleh Saleh dan Al-Marzouqi, (2014) dalam kajian mereka terhadap 117 sampel pelanggan *Public Utility Organization* di Dubai U.A.E. Begitu juga kajian yang dijalankan oleh Siti Zuraini, (2014) terhadap pelanggan Ar-Rahn yang hanya 55% varian dalam kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan bahawa ada sebahagian besar faktor lain lagi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Karami dan Olfati (2012) menggunakan pendekatan SERVPERF untuk mengukur persepsi pelajar sarjana terhadap kualiti perkhidmatan lima sekolah perniagaan kelas pertama di Iran. Model konseptual yang termasuk enam dimensi iaitu ketara, kebolehpercayaan, empati, pekerja, profesor dan panduan kerjaya yang melibatkan 42 item digunakan untuk mengukur kualiti perkhidmatan. Dengan penggunaan pensampelan rawak 239 orang responden dan kaedah soal selidik telah dipilih untuk diedarkan di lima buah kampus.

Dapatan menunjukkan dalam semua enam dimensi, terdapat percanggahan antara lima sekolah perniagaan kerana hanya dua sekolah perniagaan yang berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan. Dapatan juga menunjukkan dimensi empati merupakan dimensi yang paling penting bagi pelajar Iran kerana pelajar mementingkan sifat prihatin dan perhatian terus terhadap pelajar. Kajian ini dapat memberi arah tuju bagi pihak pengurusan untuk menambah baik kualiti perkhidmatan sekolah perniagaan terutamanya dimensi empati.

Kabir M.H dan Carlsson (2010), melakukan kajian jangkaan dan persepsi pelanggan di Destination Gotland dengan menggunakan pensampelan rawak mudah seramai 58 responden. Dapatan menunjukkan bahawa pelanggan mempunyai jangkaan yang tinggi berkaitan dengan pengetahuan, keselamatan dan kebolehan syarikat feri tersebut di mana jaminan keselamatan sangat penting bagi pelanggan yang menggunakan perkhidmatan pengangkutan tersebut. Jadi, penentuan dimensi kualiti perkhidmatan tidak semestinya tertakluk kepada lima dimensi SERVQUAL yang asal.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Kesimpulannya ialah kualiti perkhidmatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Sejauh mana pengaruh kualiti perkhidmatan terhadap kepuasan pelanggan adalah berbeza mengikut kajian masing-masing. Bagi menjelaskan dimensi kualiti perkhidmatan yang paling signifikan juga berbeza bergantung pada jenis perkhidmatan dan penilaian pelanggan. Oleh itu kajian secara berterusan perlu dilaksanakan kerana dapatan mungkin berbeza mengikut jenis perkhidmatan.

2.2.2 Perkhidmatan Koperasi

Kajian oleh Syarifah Rohaya et al. (2013) terhadap 638 orang responden bagi kedai runcit koperasi di negeri Sarawak dengan kaedah pensampelan rawak berlapis. Hasil kajian mendapati terdapat enam faktor kritikal kejayaan koperasi iaitu komunikasi, susun atur, pengurusan, keusahawanan, sokongan dan persaingan bagi menjamin kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada anggotanya.

Faktor penting untuk menampilkan kedai runcit koperasi lebih menarik adalah kemahiran melakar dan membuat susun atur kerana dimensi 'ketara' ini dapat menjimatkan masa pelanggan dan memudahkan pelanggan mencari barangan keperluannya (Syarifah Rohaya et al., 2013). Kedai runcit koperasi perlu menekankan aspek pengurusan operasi seperti memberikan perkhidmatan yang cekap kepada pelanggan, masa urus niaga yang sesuai dan mempunyai peralatan yang mencukupi di kedai runcit (Syarifah Rohaya et al., 2013). Elemen yang perlu dititik berat oleh koperasi melibatkan dimensi 'ketara' dan 'jaminan'.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Kepuasan anggota berkaitan dengan perkhidmatan koperasi telah diakui penting sebagaimana kepentingan pengukuran kejayaan koperasi memandangkan koperasi pada dasarnya ditubuhkan untuk memenuhi objektif keanggotaan melalui penyediaan perkhidmatan (Sushila Devi et al., 2009).

Frank Me-Ol (2015), berpendapat bahawa dimensi responsif amat penting di mana kakitangan yang mampu memupuk keakraban dengan pengguna dan menjalin nilai persahabatan dengan pelanggan tanpa mengira bangsa, agama dan kedudukan sosioekonomi merupakan aset penting dalam memastikan pembelian berulang. Koperasi mempunyai tanggungjawab yang besar untuk melatih kakitangan bagi mempamerkan kecekapan, kemesraan dan bertenaga apabila melayan pelanggan.

05-4506832 Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah ptbupsi

Koperasi harus lebih fokus dengan memberi nilai tambah kepada pengguna. Pengguna akan berpuas hati sekiranya "ruang keselesaan", "saiz lot", "masa menunggu" dan "kepelbagaian" dapat dipenuhi (Frank Me-Ol, 2015). Ini menunjukkan bahawa 'dimensi ketara' merupakan elemen yang penting dan perlu diberi perhatian serius kerana ia berkait rapat dengan kepuasan pengguna.

Pendapat ini disokong oleh Nurbiha (2015) yang menegaskan bahawa ketiadaan tadbir urus yang baik, kekurangan bakat pengurusan, kekurangan integriti antara pengurus dan ahli-ahli dalam koperasi menyumbang kepada prestasi yang tidak cekap koperasi di Malaysia. Ini boleh menjejaskan keupayaan koperasi untuk terus berkembang dan gagal membawa manfaat yang berpanjangan kepada ahli-ahlinya (Nurbiha, 2015).

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Kajian yang dijalankan oleh Jamilah et al. (2013) mendapati bahawa 70% daripada 586 orang responden yang terdiri daripada ALK 100 buah sekolah gred A tidak mahir dalam pengurusan perniagaan. Malah, Norawati (2015) menegaskan bahawa ALK perlu bijak dengan mencuba ilmu kemahiran yang baru sama ada dalam skop tugas asal dalam pentadbiran koperasi atau dalam bidang pengurusan aktiviti perniagaan koperasi supaya mereka dapat melaksanakan tugasan dalam koperasi dengan mempelbagaikan kemahiran tanpa bergantung kepada satu kemahiran sahaja. Tahap kompetensi sangat penting dalam pengurusan perniagaan khususnya kaki tangan koperasi kerana tahap kompetensi dapat menyumbang kepada pekerja yang efektif seperti yang diharapkan oleh pelajar sekolah.

Koperasi yang menjalankan perkhidmatan teksi perlu menawarkan perkhidmatan teksi yang berbeza daripada pasaran sedia ada dengan menitik beratkan keperluan untuk mengekalkan kos perkhidmatan yang rendah kepada masyarakat. Mengambil contoh pendekatan perkhidmatan teksi di London yang mewujudkan skim latihan khas untuk melahirkan pemandu yang berhemah dan tiada rekod jenayah. Antara isu dan cabaran utama industri perkhidmatan teksi di Malaysia ialah kegagalan menyediakan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan. Oleh itu, koperasi perlu mengambil pendekatan yang dapat memenuhi keperluan penumpang bagi mempergiatkan lagi industri perkhidmatan teksi (Dino Faizal, 2015).

Jelaslah latihan dan kemahiran adalah elemen yang penting dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan dan penyedia perkhidmatan harus peka untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Ini disokong oleh Noranita et al. (2014) yang menjelaskan bahawa disebabkan oleh rekod dan sistem kewangan yang lebih lancar

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

dan sistematik serta kekerapan latihan yang diikuti oleh kakitangan koperasi telah meningkatkan prestasi pengurusan sumber manusia di kedai Coop Mart selepas program Transformasi Kedai Runcit (TUKAR) dilaksanakan.

Elemen yang sama turut ditekankan oleh Maghsoudi, Hekmat dan Davodi, (2012) dalam kajian terhadap koperasi pengeluaran pertanian di Khuzestan yang melibatkan seramai 492 responden yang dipilih secara rawak terdiri daripada pengurus pengarah koperasi pertanian. Latihan adalah komponen yang berkesan untuk membangunkan sifat keusahawanan. Keputusan menunjukkan bahawa lima faktor kumpulan menjelaskan tentang 83.99% latihan yang diperlukan bagi pembangunan keusahawanan dalam koperasi pertanian di Khuzestan. Walaupun kajian ini melibatkan bidang yang berlainan namun aspek yang sama tetap diguna pakai iaitu kepentingan latihan kepada anggota.

Kebolehan koperasi untuk menyelesaikan masalah pengguna dengan membolehkan mereka terus bersaing dengan pertumbuhan pasar raya dengan memberi nilai tambah kepada pengguna seperti melatih kakitangan yang mempamerkan kecekapan, kemesraan dan bertenaga apabila melayan pelanggan (Frank Me-Ol, 2015). Ini terbukti melalui kajian Noranita et al. (2014) terhadap 102 orang Ahli Lembaga Koperasi dan pengurus koperasi yang mewakili kedai Coop Mart di seluruh Malaysia dan 510 orang pelanggan dengan kaedah pensampelan strata mendapati walaupun selepas mengikuti program TUKAR terdapat penurunan dari segi peratus sebanyak 13.7% bagi faktor barangan yang dijual di kedai Coop Mart dapat menepati kehendak pelanggan. Ini kerana terdapat beberapa barangan

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

tidak mendapat tempat di hati pelanggan ada di jual di kedai Coop Mart .Noranita et al. (2014).

Namun Frank Me-Ol (2015) dalam kajiannya di negeri Sarawak mendapati peningkatan prestasi 46 buah koperasi selepas mengikuti program TUKAR di negeri tersebut adalah hasil daripada kemampuan koperasi dapat menyelesaikan beberapa isu berkaitan masalah pengguna dan dapat memuaskan hati pelanggan. Kajian ini membuktikan kepentingan memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan serta peka dengan permasalahan anggota.

Gurcharanjit Singh (2014) menjelaskan dalam kajiannya bahawa kebanyakan kajian lepas lebih tertumpu pada aspek kawalan kewangan, kos dan kualiti kerana aspek tersebut dipercayai merupakan tunggak kepada kejayaan koperasi yang lebih menyeluruh. Namun rumusan kajian Syarifah Rohaya et al. (2013) agak berbeza di mana dapatan menjelaskan bahawa kejayaan perniagaan runcit kedai koperasi perlu kepada keenam-enam faktor iaitu keusahawanan, sokongan, komunikasi, persaingan, susun atur dan pengurusan dalam konteks kualiti perkhidmatan yang boleh diterjemahkan dalam bentuk kepuasan dan kesetiaan anggota.

Antara pendekatan yang boleh diketengahkan dalam usaha memberi perkhidmatan berkualiti kepada anggota ialah ALK harus peka dengan perubahan kehendak dan keperluan anggotanya (Ahmad Marzuki, 2007). Ahmad Marzuki, (2007) turut menegaskan bahawa pihak pentadbir dan pengurusan sekolah yang berdepan dengan masalah kegagalan perlu melakukan perubahan dan pembaharuan

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

serta mengemas kini perkara yang diabaikan walaupun tidak pernah dipersoalkan oleh pelajar.

Pelbagai peluang yang sedia ada dalam usaha menyediakan perkhidmatan yang lebih baik untuk anggotanya. Kegiatan perniagaan koperasi di sekolah berasrama penuh mudah dikembangkan disebabkan anggotanya tinggal dalam satu kawasan berbanding dengan sekolah harian (Ahmad Marzuki, 2007). Malah koperasi sekolah harian yang terletak di luar bandar, peluangnya tidak seluas dengan koperasi sekolah lain kerana jumlah anggotanya terhad dan kedudukan anggotanya yang bertaburan daripada kawasan sekolah (Ahmad Marzuki, 2007).

Ahmad Marzuki (2007) turut menggariskan beberapa faktor kejayaan dan kegagalan koperasi antaranya ialah kuasa beli bakal pelanggan, jumlah perbelanjaan bakal pelanggan, tempat berniaga, pengurus dan kakitangan yang mengendalikan perniagaan, kemahiran teknologi, sokongan pengurusan sekolah dan mengenal pasti pembekal. Beberapa faktor yang tersebut melibatkan dimensi kualiti perkhidmatan dan banyak difokuskan kepada perspektif pelanggan.

Penyelidikan dan pembangunan dalam perniagaan koperasi sekolah jarang diberi penekanan di kalangan pihak pengurusan koperasi disebabkan mentaliti mereka yang hanya tertumpu kepada sumbangan mempelbagaikan perniagaan terhadap anggotanya dan nilai perolehan semata.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Kesimpulannya ialah perkhidmatan koperasi melibatkan beberapa dimensi kualiti perkhidmatan dan juga mempunyai hubung kait dengan kepuasan pelanggan atau anggota koperasi. Apa yang kurang jelas di sini hanyalah penggunaan istilah dimensi yang diguna pakai dalam perkhidmatan koperasi. Adalah lebih baik jika pihak koperasi dapat menentukan dengan jelas dimensi kualiti perkhidmatan yang terdapat dalam perkhidmatan koperasi. Ini boleh dijadikan sebagai asas pengukuran prestasi dalam aspek kepuasan pelanggan dan seterusnya penambahbaikan dapat dilaksanakan untuk mengurangkan jurang ketidakpuasan pelanggan.

2.2.3 Kepuasan Pelanggan

Giese dan Cote (2000) pula menegaskan bahawa tiada definisi yang tertentu bagi kepuasan pelanggan. Setelah beberapa kajian dibuat, Giese dan Cote (2000) telah mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tindak balas yang berhubung dengan fokus tertentu seperti pengalaman pembelian dan berlaku pada masa tertentu seperti selepas pembelian.

Ini selaras dengan pendapat Fornell (1992) yang menyatakan secara jelas bahawa pengertian kepuasan pelanggan adalah keseluruhan penilaian selepas pembelian oleh pelanggan. Ini sependapat dengan Tse dan Wilton (1988) yang menyatakan bahawa kepuasan pelanggan adalah tindak balas pelanggan terhadap penilaian mereka terhadap jangkaan dan prestasi sebenar terhadap barang atau perkhidmatan yang diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Huddleston, Whipple, Mattick dan Lee (2009) menyatakan jika pengalaman membeli belah adalah berkait dengan kualiti yang dinilai oleh pelanggan maka ini akan membawa kepada kepuasan pelanggan. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, kualiti perkhidmatan koperasi sekolah adalah penting kerana ia akan dinilai oleh para pelajar yang merupakan pelanggan utama perkhidmatan koperasi sekolah.

Kepuasan pelanggan adalah satu aset yang harus dipantau dan diuruskan seperti juga aset fizikal yang lain. Oleh itu, sesebuah perniagaan yang mengharapkan kejayaan harus sedar kepentingan konsep ini dengan mengambil kira kedua-duanya dalam operasi sesebuah perniagaan (Mccoll-kennedy & Schneider, 2000). Ini dipersetujui oleh Sureshchandar dan Rajendran (2001) yang menyatakan perlu ada kedua-dua iaitu orientasi perkhidmatan dan orientasi keluaran.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Mohammad Suhainy (2009) menyatakan bahawa kebanyakan organisasi menggunakan pelbagai pengukuran untuk mengukur kualiti, dan yang paling popular adalah dari sudut tindak balas pelanggan. Ini sekali lagi menjelaskan penekanan kepada dimensi kepuasan pelanggan. Zeithaml, Bitner dan Gremler (2009) pula mengungkapkan bahawa kepuasan adalah penilaian pelanggan dari produk atau perkhidmatan sama ada produk atau perkhidmatan telah memenuhi keperluan pelanggan dan harapannya.

Ini disokong oleh Rust, Zahorik dan Keiningham (1995) yang menyatakan bahawa jika prestasi penyedia perkhidmatan mengatasi jangkaan penyedia perkhidmatan, maka pelanggan mungkin lebih berpuas hati dan jika prestasi gagal untuk memenuhi jangkaan, pelanggan mungkin akan merasa ketidakpuasan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Zeithaml et al. (2009) berpendapat bahawa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh produk tertentu atau ciri-ciri perkhidmatan, persepsi kualiti produk dan kualiti perkhidmatan serta harga. Giese dan Cote (2000) pula menegaskan bahawa tiada definisi yang tertentu bagi kepuasan pelanggan.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan bergantung pada sejauh mana pentingnya ciri-ciri tertentu kepada pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap hubungan tersebut seperti tingkat harga, kualiti, layanan pekerja dan sebagainya. Persepsi pelanggan terhadap kualiti adalah penentu yang penting dalam pemilihan pembelian dan mencapai kepuasan pelanggan (Suzana & Kijev, 2012). Suzana dan Kijev (2012) turut mengingatkan bahawa kekurangan pengetahuan tentang tahap kepuasan atau ketidakpuasan adalah penyebab kepada kegagalan banyak syarikat.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Kesimpulannya ialah kepuasan pelanggan terletak pada sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan sama ada puas atau kecewa. Dalam kajian ini, kepuasan pelajar sebagai pelanggan koperasi dapat dilihat dari pengalaman pelajar terhadap penggunaan sesuatu produk atau perkhidmatan yang dapat memenuhi keperluan dan kehendak mereka berdasarkan kriteria-kriteria pengukuran yang terdapat dalam kualiti perkhidmatan. Mengekalkan kepuasan pelajar amat penting dalam sesebuah perniagaan untuk mewujudkan kesetiaan sebagai anggota koperasi sekolah. Berdasarkan kajian Syarifah Rohaya et al. (2013) terhadap faktor kejayaan kedai runcit koperasi di negeri Sarawak bahawa, sekiranya kualiti perkhidmatan koperasi adalah baik, maka anggota koperasi akan merasa puas dan akan terus setia kepada koperasi.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

2.3 Model Teori dalam Kualiti Perkhidmatan

2.3.1 Teori Kualiti

Menurut Sureshchandar dan Rajendran (2001), pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (*TQM*) dalam sektor perkhidmatan melibatkan aktiviti mengenal pasti strategi kualiti perkhidmatan, pembentukan dimensi kualiti perkhidmatan, kajian terhadap proses perkhidmatan dengan tujuan untuk mengenal pasti peluang untuk penambahbaikan dan penambahbaikan kualiti yang berterusan. Juneja, Ahmad dan Kumar (2011) pula menyatakan pelaksanaan prinsip *TQM* dapat mengenal pasti keperluan yang khusus bagi sesebuah organisasi, kualiti perkhidmatan yang sebenar dan tahap kompetensi pekerja.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Colin dan Stephen (1994) juga berpendapat dalam industri perkhidmatan, kualiti adalah pada asasnya tentang fokus pengguna atau pelanggan kerana dimensi pelanggan adalah daripada permulaan kepada melengkapkan keseluruhan transaksi dalam konteks perkhidmatan.

Secara umumnya kualiti ditakrif sebagai sesuatu yang memuaskan kehendak pelanggan dan mematuhi piawaian (Crosby, 1979; Feigenbaum, 1983; Deming, 1986; Juran, 1988). Tokoh-tokoh ini telah banyak menyumbang dalam falsafah pengurusan kualiti.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Terdapat tiga asas dalam falsafah kualiti Deming iaitu ketekunan mencapai matlamat, pembaikan berterusan dan pengetahuan yang mendalam. Pelaksanaan ini bukanlah mudah kerana ia memerlukan pelaburan dalam membentuk budaya kualiti dalam sesebuah organisasi, penglibatan pekerja dengan fokus kepada pelanggan, memahami keperluan dan permintaan pelanggan (Deming, 1986). Apa yang lebih penting ialah kesanggupan sesebuah pengurusan dan pekerja untuk berubah untuk mencapai matlamat sesebuah organisasi (Deming, 1986).

Penekanan kejayaan pelaksanaan *TQM* melibatkan banyak aktiviti, pemilihan pekerja, komitmen, penglibatan dan penyertaan, latihan dan pendidikan untuk pekerja, kerja sepasukan, motivasi pekerja, komunikasi berkesan, perubahan budaya dan gaya pengurusan, komitmen pihak atasan, fokus kepada pelanggan dan pembaikan yang berterusan terhadap proses perniagaan (Ueno, 2010).

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Pada awalnya, Deming telah mendefinisikan bahawa kualiti adalah ditentukan oleh pelanggan. Kemudian, beliau telah meluaskan definisi kualiti iaitu kualiti membuatkan setiap orang melaksanakan apa yang telah mencapai persetujuan bersama dan mereka melaksanakannya dengan tepat pada kali pertama (Deming, 1986). Ini bermakna pihak pengusaha organisasi seharusnya memberikan perkhidmatan atau produk mengikut permintaan pelanggan tanpa sebarang kesilapan. Dengan itu, kepuasan pelanggan dapat dipenuhi dan seterusnya ia dapat membantu meningkatkan prestasi sesebuah perniagaan (Deming, 1986).

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Feigenbaum (1983) membangunkan konsep Kawalan Kualiti Menyeluruh (*Total Quality Control*), yang kemudiannya dikenali sebagai Pengurusan Kualiti Menyeluruh (*TQM*). Feigenbaum (1983) percaya bahawa pelanggan yang memberi definisi kualiti iaitu kualiti didefinisikan sebagai produk yang paling berfaedah yang dibuat mengikut spesifikasi pelanggan. Dalam falsafah kualiti yang dibangunkan oleh Feigenbaum, *TQM* adalah satu sistem yang efektif yang mengintegrasikan pembangunan kualiti, penyelenggaraan kualiti dan usaha-usaha penambahbaikan kualiti oleh pelbagai pihak dalam sesebuah organisasi bagi membolehkan fungsi - fungsi organisasi mencapai tahap ekonomik yang seterusnya dapat memenuhi kepuasan pelanggan (Feigenbaum, 1983).

Crosby (1979) menyatakan bahawa kualiti bukan saja betul, malah kualiti juga percuma. Ia turut merupakan produk paling menguntungkan yang dimiliki oleh sesebuah organisasi. Crosby (1979) berpendapat bahawa kesilapan sifar pada awal proses boleh dicapai dan ini telah bercanggahan dengan teori-teori statistik Deming yang mengatakan bahawa kesilapan sentiasa berlaku. Dengan kata lain, standard untuk mengukur prestasi adalah tiada kesilapan sepanjang sesuatu proses itu yang dijalankan (Crosby, 1979).

Juran percaya bahawa kualiti bermula dengan mengenal pasti siapa pelanggannya dan keperluan serta kehendak mereka. Teras kepada kualiti adalah komitmen pihak pengurusan terhadap pelanggan, pembekal dan kakitangan dalam sesebuah organisasi itu. Dengan itu, pihak pengurusan dapat memahami keperluan dan idea-idea mereka dan kemudiannya mengeluarkan produk atau perkhidmatan yang berkualiti. Tiga perkara penting untuk menjayakan pengurusan kualiti dalam

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

sesebuah organisasi iaitu komitmen dan tindakan dari pihak pengurusan, latihan dalam pengurusan kualiti menyeluruh dan penambahbaikan kualiti secara berterusan (Juran, 1988).

Falsafah yang dibangunkan oleh tokoh-tokoh yang dinyatakan di atas telah membawa kesan yang signifikan terhadap bidang pengurusan kualiti di seluruh dunia. Dengan itu, barulah sesebuah organisasi itu dapat mengadaptasikan teori-teori yang sesuai dengan situasi yang wujud untuk meningkatkan kualiti dalam produk atau perkhidmatan yang dibekalkan. Prinsip TQM yang berfokus kepada kepuasan pelanggan memerlukan komitmen menyeluruh pekerja. Komitmen ini penting untuk memastikan pengekalan dan peningkatan daya saing organisasi yang menjadi penggerak kepada penambahbaikan kualiti berterusan (Wan Jaafar, 2005; Suzana & Kijev, 2012).

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Kesimpulannya ialah kualiti boleh didefinisikan dalam bentuk yang berbeza dan daripada perspektif yang berbeza. Kualiti tidak dilihat daripada sudut nilai utiliti dan kos yang terlibat, tetapi melalui pencapaian kepuasan pelanggan dan keuntungan diperoleh melalui kepuasan pelanggan. Hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan terletak pada fakta bahawa persepsi pelanggan terhadap kualiti ditentukan oleh pilihan dan kepuasan mereka (Suzana & Kijev, 2012). Ini bermaksud tahap kualiti perkhidmatan yang tinggi membawa kepada tahap kepuasan yang tinggi juga.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

2.3.2 Teori Kualiti Perkhidmatan

Konseptual kualiti perkhidmatan berpunca daripada teori ketidakpastian penuh jangkaan (*expectancy disconfirmation theory*). Kebanyakan pengkaji pemasaran pada peringkat awal menerima teori ini sebagai asas untuk mengukur kualiti perkhidmatan (Grönroos, 1984; Parasuraman et al., 1988).

(i) Model Kualiti Teknikal dan Fungsian Gronroos (1984)

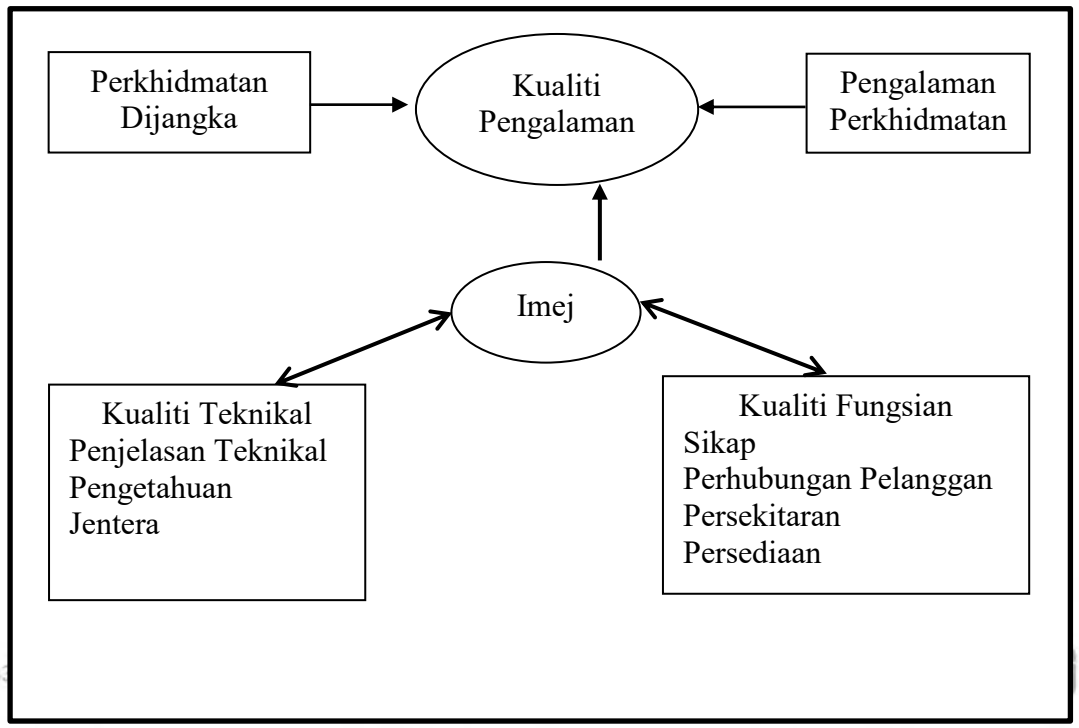
Model Gronroos berdasarkan kepada pengalaman lepas pelanggan terhadap sesuatu perkhidmatan yang diterima olehnya. Pengalaman lepas pelanggan memainkan peranan yang penting dalam penentuan tahap kepuasan perkhidmatan yang diterima oleh seseorang pelanggan. Oleh itu, pandangan pelanggan dibahagikan kepada dua bahagian iaitu kualiti teknikal dan kualiti fungsian.

Kualiti teknikal adalah merujuk kepada tujuan sebenar sesuatu perniagaan dijalankan dengan hubungan terhadap suatu sokongan dalam menyempurnakan operasi seperti fasiliti yang disediakan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Manakala kualiti fungsian pula berhubung dengan bagaimana cara sesuatu perkhidmatan itu diberikan kepada pelanggan seperti layanan dan sikap terhadap pelanggan (Grönroos, 1984). Gronroos turut menyatakan bahawa imej yang terdapat model ini kemungkinan adalah dimensi kualiti (Grönroos, 1984). Namun, Gronroos telah membangunkan model tanpa menyatakan pengukuran bagi kedua-dua jenis kualiti tersebut.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Berdasarkan Rajah 2.1 tingkat kepuasan pelanggan diukur melalui pengalaman lepas selepas menggunakan perkhidmatan.



Rajah 2.1. Model Gronroos. Sumber : Grönroos (1984)

(ii) Model Jurang (Parasuraman et al., 1985)

Model Jurang antara model yang paling berkait dengan perspektif ini. Parasuraman et al. (1985) yang menegaskan bahawa perbezaan antara jangkaan pelanggan dan perkhidmatan yang sebenarnya disediakan boleh dikendalikan secara langsung tetapi melalui "jurang (*gap*)" atau perbezaan antara jangkaan dan prestasi yang berlaku dalam sesebuah organisasi. Model Jurang ini berdasarkan *'expectation- confirmation theory'* (Oliver, 1980), menggambarkan bagaimana tingkat kepuasan adalah hasil

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

daripada perbezaan antara jangkaan dan prestasi yang dirasakan dan teori ini paling banyak diterima berkait konsep kepuasan pelanggan.

Rajah 2.2 menunjukkan terdapat lima jurang yang boleh menyebabkan kegagalan penyampaian perkhidmatan. Kelima-lima jurang tersebut adalah :-

Jurang 1 - perbezaan antara jangkaan pelanggan dengan persepsi pihak pengurusan

Jurang 2 - perbezaan antara persepsi pihak pengurusan terhadap jangkaan pelanggan

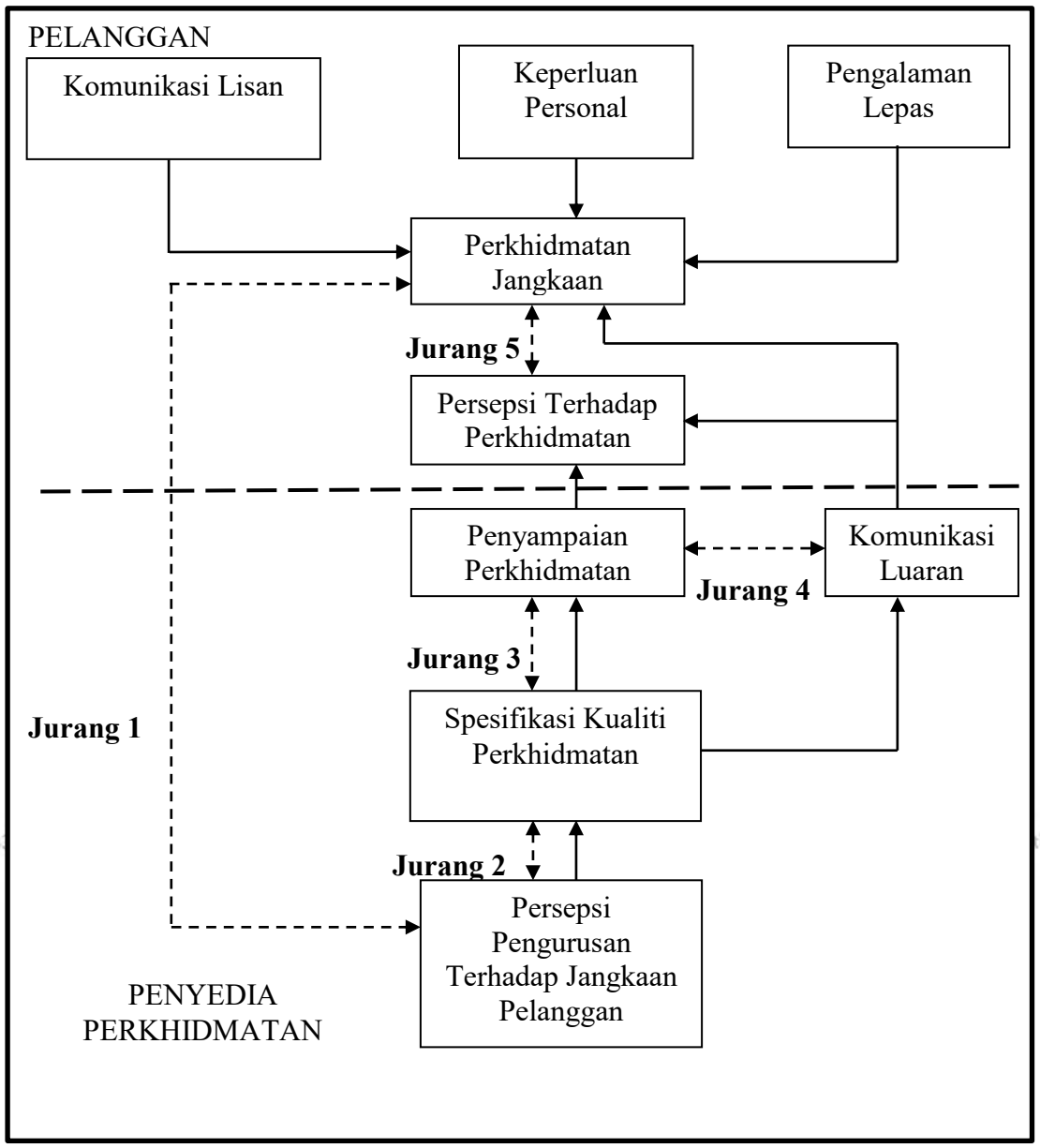
Jurang 3 - jurang antara spesifikasi kualiti perkhidmatan dan penyampaian perkhidmatan

Jurang 4 - jurang antara penyampaian perkhidmatan dan komunikasi luaran

Jurang 5 - jurang antara perkhidmatan yang dirasakan dan perkhidmatan yang dijangkakan (Parasuraman et al., 1985).

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi



Rajah 2.2. Model Jurang. Sumber : Parasuraman et al., 1985

Dalam memahami kualiti perkhidmatan, Model Jurang dibangunkan bersama SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1985) dan masih banyak digunakan dalam kajian kualiti perkhidmatan. Model Jurang merupakan perbezaan antara jangkaan pelanggan dengan persepsi terhadap perkhidmatan yang sebenarnya disampaikan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Oleh itu, kajian ini akan berfokus kepada pengukuran jurang 5 yang terdapat dalam Model Jurang.

Salah satu kesimpulan daripada Model Jurang berkait dengan kajian ialah penilaian pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan adalah hasil daripada perbandingan antara jangkaan (sebelum menerima perkhidmatan) dan pengalaman mereka (setelah menerima perkhidmatan). Jika jangkaan telah dipenuhi, maka pelanggan akan puas dan persepsinya ialah positif, dan sebaliknya jika tidak terpenuhi, maka pelanggan tidak puas dan persepsinya negatif. Penilaian pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan dipengaruhi oleh proses penyampaian perkhidmatan dan output daripada perkhidmatan.

05-4506832 Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah ptbupsi

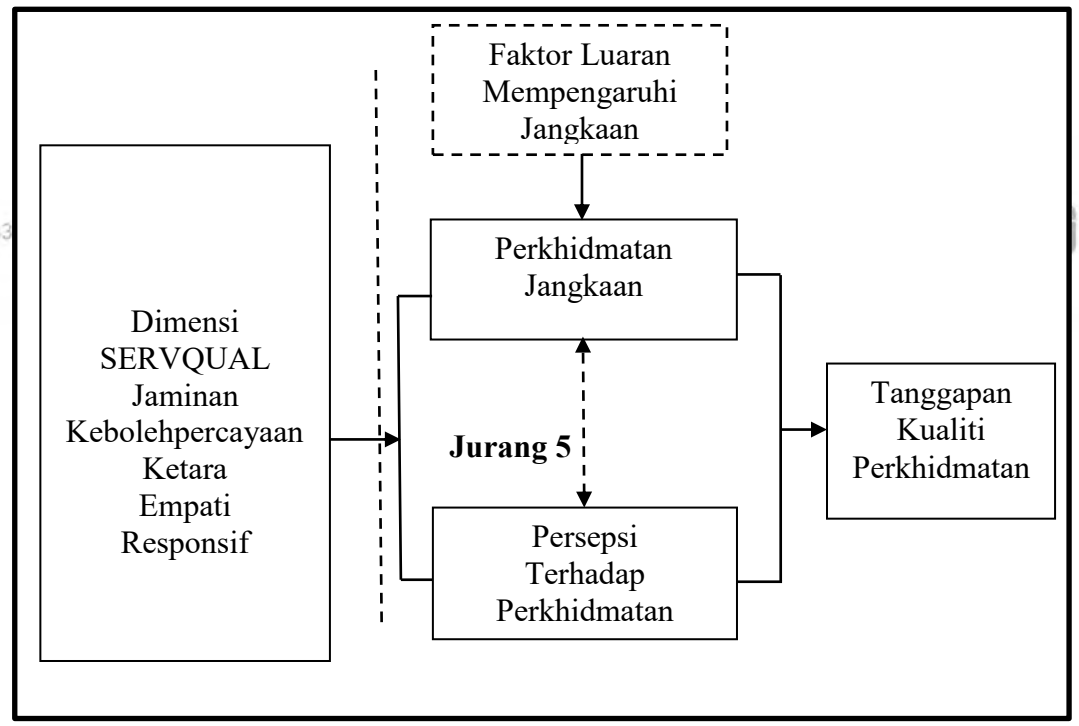
Parasuraman et al. (1985) mengenal pasti 97 atribut yang dikenal pasti memberi impak ke atas kualiti perkhidmatan dan ini adalah kriteria yang penting dalam menilai jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan. Kemudiannya atribut ini dikategorikan kepada 10 dimensi (Parasuraman et al., 1985) iaitu kebolehpercayaan, responsif, kompeten, akses, sopan santun, komunikasi, kredibiliti, keselamatan, memahami dan mengenali pelanggan serta ketara. Selanjutnya pada tahun 1988, Parasuraman et al. telah menemukan 10 dimensi tersebut boleh dirangkumkan menjadi hanya lima dimensi iaitu jaminan, kebolehpercayaan, ketara, empati dan responsif.

Model SERVQUAL menunjukkan kualiti perkhidmatan sebagai perbezaan antara jangkaan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan dengan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima. Ini memerlukan responden

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

menjawab soalan berkaitan jangkaan dan persepsi mereka (Parasuraman et al., 1988). Perbezaan antara jangkaan dan persepsi ini dipanggil sebagai `jurang' iaitu penentu kepada tanggapan kualiti perkhidmatan seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 2.3. Jurang 5 dalam Rajah 2.3 menunjukkan perbezaan antara jangkaan dan persepsi pelanggan yang merujuk kepada kualiti perkhidmatan yang dirasakan (Kumar, Kee, & Manshor, 2009). Oleh itu, kajian ini merujuk kepada jurang 5 iaitu perbezaan antara jangkaan dengan persepsi pelajar terhadap perkhidmatan koperasi sekolah.



Rajah 2.3. Pengukuran Kualiti Perkhidmatan Menggunakan Model SERVQUAL.
Sumber: Kumar et al., (2009)

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Teas (1993) salah seorang yang mengkritik SERVQUAL telah memperkenalkan model alternatif untuk mengukur kualiti perkhidmatan iaitu skala EP (*Evaluated Performance*). EP direka bentuk untuk mengatasi beberapa masalah yang wujud dalam konseptual Model Jurang. EP model mengukur perbezaan jurang antara prestasi yang diterima dengan prestasi yang ideal berbanding dengan jangkaan pelanggan seperti yang terdapat dalam model jurang. Teas (1993) juga berpendapat bahawa model EP lebih sah berbanding SERVQUAL.

Walaupun model SERVQUAL banyak menerima kritikan daripada sudut teori dan operasional, namun model ini dilihat masih merupakan kaedah yang paling sesuai untuk mengukur kepuasan pelanggan (Dotchin & Oakland, 1994). Ini disokong oleh Asubonteng, Mccleary dan Swan (1996) yang berpendapat bahawa model ini sekurang-kurangnya dapat membantu para pengurus untuk mengenal pasti arah tuju untuk penambahbaikan.

Ini juga sependapat dengan Mik (2001), bahawa pendekatan SERVQUAL paling banyak digunakan untuk pengukuran prestasi perkhidmatan. Beberapa alat pengukuran telah diperkenalkan dalam usaha mengukur kualiti perkhidmatan dan didapati model SERVQUAL mampu untuk diguna pakai terutamanya daripada sudut penerimaan pelajar (Abd Rahim & Shamsudin, 2008).

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

2.3.3 Teori Perkhidmatan Pelanggan

Perkhidmatan pelanggan merupakan faktor yang kritikal untuk kejayaan dalam perniagaan. Perkhidmatan pelanggan sesebuah perniagaan harus lebih baik berbanding dengan pesaing jika kita hendak menarik dan mewujudkan kesetiaan pelanggan (Gerson, 2004).

Pengguna mementingkan khidmat pelanggan yang terbaik bagi memastikan pembelian berulang di sesebuah kedai runcit. Kebolehan kakitangan koperasi untuk memberi layanan yang mesra, tanda harga yang tidak mengelirukan, polisi tentang pemulangan produk yang jelas dan tidak meragukan serta harga yang berpatutan akan memastikan pelanggan akan datang kembali ke kedai koperasi (Frank Me-Ol, 2015). Oleh itu, perkhidmatan pelanggan dalam konsep koperasi sekolah amatlah penting untuk diberi perhatian yang serius bagi memastikan kesetiaan pelajar yang merupakan anggota koperasi sekolah.

Nicolson, Kemp, Linnell, Nicolson dan Linnell (1996) menyatakan dapatan daripada kajian *Society of Consumer Affairs Professionals* dan *TARP Europe Ltd* berkenaan keberkesanan perkhidmatan pelanggan sebagai alat pemasaran. *TARP* telah mengenal pasti lima elemen untuk keberkesanan perkhidmatan pelanggan iaitu manusia dan proses, sokongan telekomunikasi, sokongan sistem komputer, saluran peruncitan atau bidang sokongan organisasi dan analisis pencegahan adalah konsisten tanpa mengira benua atau sektor industri. Ini menunjukkan elemen yang saling berkait antara satu sama lain bagi memastikan keberkesanan perkhidmatan pelanggan yang seterusnya akan memaksimumkan kepuasan pelanggan dan pengekalan pelanggan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Ini selaras dengan pendapat Behara, Fontenot dan Gresham (2006) yang menyatakan bahawa banyak aspek dalam perniagaan seperti perkhidmatan pelanggan, produk atau penyampaian perkhidmatan, kualiti produk dan sebagainya memberi impak kepada kepuasan. Oleh demikian, kepuasan pelanggan merupakan proses pelbagai-tahap dan bukannya proses satu-tahap sahaja.

Oleh yang demikian, perkhidmatan pelanggan merupakan salah satu elemen yang memberi impak kepada kepuasan pelanggan. Oleh itu sewajarnya, organisasi perniagaan memberi perhatian yang serius terhadap perkhidmatan pelanggan kerana ia juga melambangkan imej bagi sesebuah organisasi dan mampu mewujudkan kesetiaan pelanggan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

2.3.4 Teori Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan sama ada produk atau perkhidmatan tersebut telah dapat memenuhi keperluan dan jangkaan pelanggan (Zeithaml et al., 2009). Ini disokong oleh Rust et al. (1995) yang menyatakan bahawa jika prestasi perkhidmtan melebihi jangkaan, maka pelanggan mungkin lebih berpuas hati. Namun, jika prestasi gagal untuk memenuhi jangkaan, pelanggan mungkin akan merasa ketidakpuasan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Literatur kepuasan pelanggan menunjukkan bahawa definisi kepuasan pelanggan dapat dikategorikan kepada tiga perspektif: (1) teori model ketidakpastian (*disconfirmation model theory*); (2) teori kos transaksi (*transaction costs theory*) dan (3) teori transaksi-spesifik (*transactional-specific theory*).

(i) Teori Model Ketidakpastian (*Disconfirmation Model Theory*)

Oliver (1980) membangunkan teori baru yang dikenali sebagai teori model ketidakpastian yang menjadi asas kepada teori lain terutamanya dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Oliver turut menjelaskan bahawa teori ini menjelaskan perbezaan antara apa yang dijangka pelanggan dengan tanggapan pelanggan. Bitner (1990) mendapati teori ketidakpastian adalah asas untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan. Teori ketidakpastian ini dikategorikan kepada dua bahagian iaitu ketidakpastian jangkaan dan ketidakpastian tanggapan (Oliver, 1980). Ketidakpastian jangkaan iaitu apa yang pelanggan boleh jangka dan ramalkan berbanding dengan apa yang syarikat boleh tawarkan kepada mereka. Manakala ketidakpastian tanggapan adalah berkait apa yang sebenarnya perkhidmatan yang diterima pelanggan yang dapat memenuhi keinginan dan kehendak mereka. Menurut Spreng dan Mackoy (1996), ketidakpastian tanggapan juga melibatkan penilaian pelanggan dengan membandingkan antara pengalaman lepas dengan perkhidmatan terakhir yang mereka terima.

Jika penilaian pelanggan melebihi jangkaan, kepuasan telah dipenuhi dan wujud ketidakpuasan jika jangkaan pelanggan tidak dapat dipenuhi (Kotler, 2010). Semakin kecil jurang antara jangkaan pelanggan dengan kebolehan sebenar barang

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

atau perkhidmatan memenuhi kehendak pelanggan, maka semakin besar tingkat kepuasan pelanggan (Hutcheson & Moutinho, 1998). Churchill dan Surprenant (1982) turut menyokong bahawa jangkaan seseorang tercapai bila fungsi produk seperti yang dijangka; jangkaan disahkan negatif atau ketidakpuasan pelanggan bila mana fungsi produk lebih teruk daripada jangkaan awal dan sebaliknya.

(ii) Teori Kos Transaksi

Teori lain yang menerangkan kepuasan pelanggan adalah teori kos transaksi. Teori ini menerangkan tentang kepuasan adalah kesan daripada pemerolehan yang baik bila mana pembeli membandingkan pemulangan kos berhubung dengan hasil jangkaan (Churchill & Surprenant, 1982). Model ini mengesahkan bahawa kepuasan diperoleh oleh pelanggan yang dikenali sebagai insentif bertentangan dengan apa yang mereka lepaskan untuk mendapat fasiliti yang dikenal sebagai bayaran.

Rust dan Oliver (1994) pula menerangkan bahawa kepuasan pelanggan sebagai reaksi emosi hasil daripada proses kognitif terhadap penilaian perkhidmatan yang diterima berbanding dengan kos perkhidmatan yang diperoleh. Vesel dan Zabkar (2009) menegaskan bahawa penilaian kepuasan hanya mungkin bila diikuti dengan pembelian atau menggunakan perkhidmatan. Kefahaman ini mengubah maksud kepuasan sebagai sentimen emosi atau pendirian seseorang terhadap produk atau perkhidmatan selepas membeli atau menggunakannya.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(iii) Teori Transaksi-spesifik (*Transactional-specific Theory*).

Kepuasan pelanggan secara konseptual adalah transaksi-spesifik yang berdasarkan pengalaman pelanggan terhadap penggunaan perkhidmatan tertentu (Cronin & Taylor, 1992). Perkhidmatan dijelaskan sebagai masa yang diperuntukkan oleh pelanggan berinteraksi dengan beberapa aspek organisasi perkhidmatan (Shostack, 1987). Khususnya, teori transaksi-spesifik adalah darjah kepuasan bagi keperluan, keinginan dan keseronokan lain hasil daripada pertukaran transaksi spesifik antara pelanggan dan firma (Oliver, 1977).

Parasuraman et al. (1985) menyatakan contoh pelanggan yang menunjukkan tahap kepuasan yang tertentu walaupun jangkaan terhadap tingkat kualiti yang tinggi tidak diperolehi. Ini kemungkinannya disebabkan oleh kebanyakan kes memaparkan kepuasan pelanggan berkait dengan rujukan spesifik kepada perkhidmatan tertentu. Walau bagaimanapun, beberapa penyelidik turut melaporkan hubungan yang signifikan antara kepuasan transaksi-spesifik dengan keseluruhan kepuasan (Andaleeb & Conway, 2006).

Berdasarkan semua teori, dalam kajian ini kesemua teori boleh djadikan asas untuk memahami konsep kepuasan pelanggan dalam konteks kualiti perkhidmatan. Kepuasan pelanggan melibatkan persepsi dan jangkaan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

2.4 Kajian-kajian Lepas Aspek Kriteria Dimensi Kualiti Perkhidmatan

2.4.1 Jaminan

Mengikut kajian yang dilakukan oleh Mosahab et al. (2010) terhadap 147 orang sampel pelanggan Bank Sepah di Tehran mendapati dimensi jaminan mempunyai hubungan yang paling signifikan dengan kepuasan pelanggan manakala dimensi ketara adalah yang paling kurang signifikan. Dimensi ketara diandaikan sebagai "faktor kesihatan" manakala jaminan sebagai "faktor motivasi". Bagi pelanggan Bank Sepah, dimensi jaminan sangat penting kerana ia melibatkan urusan kewangan pelanggan berbanding dengan dimensi yang lain.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Hasil daripada analisis regresi berganda menunjukkan pemboleh ubah jaminan dan responsif menunjukkan korelasi yang tinggi dengan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, ketara, kebolehpercayaan dan empati merupakan pemboleh ubah yang mencatatkan korelasi tidak signifikan dengan kepuasan pelanggan.

Dapatan ini adalah hasil kajian Kiran (2010) di perpustakaan Universiti Malaya yang melibatkan 151 responden yang dipilih secara rawak di mana majoritinya adalah pensyarah. Dimensi jaminan adalah penting kerana pengguna perpustakaan mementingkan kepakaran dan kecekapan pihak perpustakaan dalam menangani masalah seperti perkhidmatan mesin fotokopi yang kurang cekap sering mendapat aduan daripada pengguna perpustakaan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

2.4.2 Kebolehpercayaan

Kajian kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan kedai runcit di Universiti Umea, Sweden oleh Daniel dan Lukong (2010) dengan sampel 180 orang responden mendapati bahawa dimensi kebolehpercayaan mempunyai jurang yang paling besar. Ini bermakna pelajar tidak berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan khususnya dimensi kebolehpercayaan manakala dimensi ketara mempunyai jurang yang paling kecil. Pelanggan sangat peka akan kualiti produk dan perkhidmatan yang mereka terima dan ini menunjukkan tahap kebolehpercayaan pelanggan berada pada tahap yang rendah.

Guesalaga dan Pitta (2014) membuat perbandingan kualiti perkhidmatan antara dua negara yang mempunyai budaya yang berbeza iaitu Chile dan Amerika Syarikat. Dapatan kajian mendapati dimensi kebolehpercayaan merupakan dimensi kualiti perkhidmatan yang paling penting bagi kedua-dua buah negara. Menggunakan kedua-dua Dimensi Budaya Hofstede dan model SERVQUAL melibatkan 126 eksekutif dari Chile dan 97 dari Amerika Syarikat. Kajian ini membuktikan bahawa eksekutif syarikat mempertimbangkan kebolehpercayaan dan responsif merupakan dimensi yang paling penting dalam kualiti perkhidmatan bagi kedua-dua buah negara walaupun mempunyai budaya yang berbeza.

Kajian yang berbeza telah dijalankan oleh Azimatun et al. (2012) yang membuat perbandingan kepuasan pelanggan di antara klinik-klinik kesihatan primer luar bandar dan bandar di daerah Hulu Langat. Kajian ini melibatkan jumlah responden yang ramai iaitu seramai 1450 responden dengan teknik pensampelan

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

rawak. Hasil kajian menunjukkan terdapat perbezaan tahap kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi kualiti perkhidmatan. Dimensi kualiti perkhidmatan yang paling kritikal bagi klinik bandar ialah dimensi kebolehpercayaan. Manakala dimensi kebolehpercayaan merupakan dimensi kualiti perkhidmatan yang paling lemah di klinik- klinik luar bandar. Di dapati juga faktor etnik, pendidikan pelanggan, jantina dan jenis pekerjaan mempengaruhi kepuasan pelanggan seterusnya menunjukkan keperluan pelanggan di antara kawasan adalah berbeza.

2.4.3 Ketara

Kajian oleh Saleh dan Al-Marzouqi (2014) terhadap 117 orang responden pelanggan *Public Utility Organization* di Dubai.U.A.E. mendapati bahawa pelanggan telah menganggap `ketara' merupakan dimensi yang paling penting berbanding dengan empat dimensi yang lain bagi kualiti perkhidmatan. Pelanggan berpendapat kemudahan fizikal, peralatan, personaliti dan penampilan staf adalah penting bila berurusan dengan organisasi utiliti yang terbesar di Dubai.

M.Franklin dan S.G Balaji (2013), dalam kajian mereka juga mendapati bahawa dimensi ketara mempunyai nilai min yang paling tinggi dan dimensi jaminan mempunyai nilai min yang paling rendah. Ini menunjukkan dimensi ketara adalah penting bagi pelanggan bank tersebut. Kajian ini melibatkan 300 orang responden bank swasta di Trichirappalli di daerah Tamil Nadu.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Dapatan yang sama bagi kajian Arshad dan Ameen (2010) yang bertujuan untuk mengukur kualiti perkhidmatan perpustakaan universiti di Punjab berdasarkan perspektif pelajar. Kajian ini menggunakan pensampelan berstrata dengan melibatkan 338 responden. Pelajar telah memilih dimensi ketara sebagai dimensi terpenting berbanding dengan dimensi yang lain dan dimensi empati merupakan dimensi yang paling kurang penting. Pelajar mementingkan aspek fizikal yang melambangkan imej perpustakaan dan penampilan staf amatlah penting khususnya bila berurusan di kaunter.

2.4.4 Empati

Dalam kajian terhadap 89 pelanggan dua hotel tiga bintang dan 49 pelanggan dua pusat peranginan di Melaka oleh Raja Roslan et al. (2010) dengan menggunakan sampel rawak mudah. Empati merupakan peramal yang paling signifikan bagi perkhidmatan hotel selain daripada dimensi responsif dan ketara.

Dapatan ini adalah berbeza berbanding dengan dapatan kajian Parasuraman et al. (1988) yang mana dimensi kebolehpercayaan adalah peramal yang paling baik. Manakala, bagi pusat peranginan pula, kebolehpercayaan merupakan satu-satunya peramal yang signifikan bagi kualiti perkhidmatan keseluruhannya. Walaupun hotel dan pusat peranginan mempunyai fungsi yang sama namun dimensi yang dinilai oleh pelanggan adalah berbeza.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Kajian yang dijalankan oleh Hishamuddin, Azleen, Rahida dan Mohd Zulkeflee (2008) terhadap 200 orang responden untuk mengkaji kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan institusi pengajian tinggi swasta. Dapatan kajian menunjukkan bahawa empati dan jaminan adalah dimensi yang menyumbang paling banyak kepada kepuasan pelajar. Daripada keputusan ini juga jelas menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan pelajar. Penambahbaikan yang dilakukan terhadap dimensi jaminan dan empati untuk membantu pelajar meningkatkan lagi kepuasan pelajar kerana pelajar mementingkan perhatian bila mana mereka memerlukan perkhidmatan terutamanya pelajar baru serta kaki tangan yang cekap dan mahir dalam menyampaikan perkhidmatan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

2.4.5 Responsif

Kajian yang dijalankan di *Zanjan University of Medical Science* (*ZUMS*) Iran oleh Mohammadi dan Mohammadi (2014) terhadap 384 pelajar dengan menggunakan kajian tinjauan. Dapatan menunjukkan bahawa perkhidmatan pendidikan di *ZUMS* mendapati dimensi yang mempunyai perbezaan min skor yang paling tinggi antara jangkaan dengan persepsi pelanggan adalah dimensi responsif dan yang paling rendah adalah kebolehpercayaan. Pelajar meletakkan responsif adalah dimensi yang paling penting dalam perkhidmatan pengajian tinggi di Iran kerana pelajar mahu pihak universiti dapat membantu pelajar dan melakukan perkhidmatan dengan kadar segera, sentiasa bersedia memberi maklumat atau informasi yang mudah difahami oleh pelajar.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Putra (2011) dalam kajiannya terhadap kepuasan pelanggan bagi penyediaan perkhidmatan air bersih yang dilaksanakan oleh PDAM Kabupaten Jembrana menggunakan pensampelan rawak berstrata kerana pelanggan yang menjadi populasi terbahagi dalam kelompok dan kemudiannya pensampelan rawak mudah. Akhirnya, seramai 99 responden sebagai sampel dan dapatan menunjukkan aspek responsif memberikan pengaruh paling besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan luaran dibandingkan dengan pemboleh ubah lainnya manakala dimensi yang mempunyai jurang yang paling besar adalah dimensi kebolehpercayaan.

Dapatan yang berbeza dalam kajian Mohammad Suhainy (2009) yang melibatkan 106 responden yang diperoleh melalui pangkalan data pelanggan. Berdasarkan ujian, hasilnya, kebolehpercayaan tidak hanya dibuktikan sebagai yang paling penting bagi jangkaan pelanggan, juga didapati bahawa kebolehpercayaan merupakan jurang yang paling besar bagi persepsi pelanggan. Responsif adalah satu-satunya dimensi yang bernilai positif berbanding dengan dimensi-dimensi yang lain. Ini bermaksud jangkaan pelanggan melebihi persepsi pelanggan.

Kesimpulannya ialah pengukuran dimensi manakah memberikan pengaruh yang paling besar bergantung pada kepentingan dimensi tersebut bagi perspektif pelanggan. Apa yang lebih penting ialah dimensi yang mempunyai jurang yang terbesar perlu diberi perhatian dan tindakan untuk menjamin kesetiaan pelanggan. Penambahbaikan dilakukan mengikut keutamaan memandangkan organisasi sentiasa berhadapan dengan kekangan kewangan dan masa

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

2.5 Rumusan

Kesimpulannya, bab ini membincangkan kajian-kajian lepas mengenai model dan teori yang mendasari kajian ini. Didapati kelima-lima dimensi kualiti perkhidmatan iaitu jaminan, kebolehpercayaan, ketara, empati dan responsif dalam model SERVQUAL banyak digunakan sebagai instrumen bagi mengukur kualiti perkhidmatan. Namun terdapat juga kajian yang mengubah suai instrumen ini selaras dengan objektif dan lokasi kajian. Banyak kajian yang mengaitkan kepuasan pelanggan dengan kualiti perkhidmatan yang meliputi pelbagai negara dan organisasi. Persamaan utama berkaitan kajian ini ialah kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kualiti perkhidmatan. Kajian literatur ini seterusnya akan dibincangkan lagi dalam bab lima. Bab seterusnya akan menerangkan secara terperinci metodologi kajian yang digunakan untuk menjalankan kajian ini.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

3.1 Pengenalan

Bab ini menumpukan kepada kaedah kajian yang akan digunakan bagi menjurus ke arah pencapaian objektif dan soalan yang telah diajukan. Kajian penyelidikan boleh diklasifikasikan dalam pelbagai kaedah. Antaranya ialah melalui klasifikasi mengikut tujuan dan kaedah. Secara khusus, kajian ini bertujuan untuk meninjau kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah yang terletak di daerah Hulu Selangor. Untuk itu, bahagian ini akan membincangkan aspek-aspek penting berkaitan reka bentuk kajian, responden atau sampel kajian, lokasi kajian, instrumen kajian, tatacara pemerolehan data dan tatacara analisis data.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

3.2 Rekabentuk Kajian

Jenis penyelidikan bagi kajian ini ialah penyelidikan gunaan yang menggunakan segala teori, modul atau model untuk mencari penyelesaian sesuatu masalah yang terbabit untuk membuat penilaian (Ghazali & Sufean, 2016).

Reka bentuk kajian melibatkan satu rangkaian pilihan pembuat keputusan yang rasional berkaitan dengan asas pembinaan kajian dengan menjelaskan proses pembinaan kajian, langkah pembentukan pemboleh ubah, keluasan pentadbiran kajian dan proses analisis data (Sekaran, 2003). Kajian tinjauan ini menggunakan reka bentuk deskriptif yang melibatkan pungutan data daripada populasi pelajar di daerah Hulu Selangor untuk memahami situasi berkaitan dengan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah. Data dikumpul melalui penggunaan soal selidik.

Reka bentuk tinjauan merupakan kaedah utama untuk mendapatkan maklumat berkaitan tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah di daerah Hulu Selangor. Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan kaedah penyelidikan deskriptif iaitu penyelidikan tinjauan untuk mendapatkan data yang bukan berbentuk eksperimen (Rozmi, 2015). Kajian tinjauan ini bermatlamatkan penerokaan dan pemerihalan populasi yang hendak dikaji dengan mengumpulkan maklumat daripada sejumlah responden dan membuat generalisasi kepada populasi (Rozmi, 2015). Data yang diperlukan dalam kajian ini akan dikumpul dan dianalisis berdasarkan borang soal selidik yang diedarkan kepada responden. Penggunaan

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

kaedah ini dijangka dapat memudahkan pengumpulan data. Selain itu, masa yang singkat diperlukan oleh responden untuk melengkapkan soal selidik yang diberikan.

Soal selidik berdasarkan instrumen SERVQUAL dan SERVPERF yang melibatkan dimensi kualiti perkhidmatan iaitu jaminan, kebolehpercayaan, ketara, empati dan responsif. Soal selidik juga meliputi faktor demografi iaitu jantina, bangsa, jumlah wang saku, lokasi sekolah dan jenis sekolah yang mungkin mempunyai hubungan dengan kualiti perkhidmatan. Seterusnya kepuasan pelajar merupakan impak daripada kualiti perkhidmatan. Jika tahap kualiti perkhidmatan adalah tinggi, maka kepuasan pelajar juga berada pada tahap yang tinggi juga. Sebaliknya, jika tahap kualiti perkhidmatan adalah rendah, maka kepuasan pelajar juga rendah.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

3.3 Populasi dan Pensampelan Kajian

Kajian kuantitatif dengan menggunakan soal selidik biasanya akan menggunakan populasi dan sampel kajian (Ghazali & Sufean, 2016). Populasi merupakan keseluruhan individu untuk mengumpulkan semua unsur yang dikaji, yang mana kesimpulan mengenainya sedang cuba dibuat (Ghazali & Sufean, 2016; Sekaran, 2003). Dalam kajian ini populasi yang dimaksudkan adalah semua pelajar di sekolah menengah terpilih di daerah Hulu Selangor yang secara langsung menggunakan perkhidmatan koperasi sekolah walaupun mereka bukan ahli koperasi sekolah.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Koperasi sekolah yang memperoleh nilai perolehan melebihi RM100 000 sepanjang tahun 2014 dan 2015 dijadikan sebagai penanda aras bagi pemilihan sekolah. Sebanyak 10 buah sekolah di daerah Hulu Selangor terpilih untuk kajian ini. Mengikut data sekolah sehingga Disember 2015, bilangan pelajar bagi 10 buah sekolah tersebut adalah seramai 13 553 orang.

Pensampelan ialah cara untuk mendapatkan maklumat bagi menyelesaikan sesuatu masalah tanpa menggunakan seluruh ahli sesuatu populasi (Ghazali & Sufean, 2016). Ini adalah kerana pensampelan adalah satu cara yang praktikal untuk mendapatkan maklumat tentang populasi terutamanya apabila bilangan unsur dalam populasi adalah tidak terhingga. Kaedah pensampelan yang digunakan dalam kajian ini adalah kaedah pensampelan berkelompok. Pensampelan berkelompok ialah satu teknik pensampelan apabila populasi yang terlibat dibahagikan kepada kumpulan atau kelompok tertentu dan satu sampel rawak digunakan untuk mengambil sampel dalam setiap kelompok yang terpilih (Fauzi et al., 2014). Selepas kelompok tertentu dipilih, maka unsur atau unit-unit dalam kelompok tersebut dipilih secara rawak (Fauzi et al., 2014). Kelebihan jenis pensampelan ini ialah kos yang digunakan rendah dan kekerapan penggunaan tinggi (Rozmi, 2015).

Bagi memudahkan urusan penentuan saiz sampel, pakar seperti Krejcie dan Morgan (1970) telah menyediakan panduan mengikut saiz populasi berdasarkan aras signifikan. Berdasarkan bilangan populasi, jumlah yang disarankan adalah seramai 370 orang sampel. Bagaimanapun, memandangkan bilangan pelajar bagi setiap sekolah adalah berbeza, maka pengkaji menyediakan satu jadual yang khusus dan

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

akhirnya jumlah keseluruhan sampel adalah seramai 383 orang. Jadual 3.1 menunjukkan bilangan sampel bagi setiap sekolah.

Jadual 3.1

Bilangan Sampel bagi Setiap Lokasi Kajian

Bil	Nama koperasi sekolah	Jumlah pelajar	Jumlah sampel
1	Koperasi SMK Bukit Sentosa Hulu Selangor Berhad	2182	47
2	Koperasi SMK Taman Bunga Raya (1) Hulu Selangor Berhad	1769	43
3	Koperasi SMK Syed Mashor Batang Kali Hulu Selangor Berhad	1766	43
4	Koperasi SMK Serendah Hulu Selangor Berhad	1666	42
5	Koperasi SMK Bandar Baru Batang Kali Hulu Selangor Berhad	1633	42
6	Koperasi SMK Kuala Kubu Bharu Berhad	1080	38
7	Koperasi SMK Bandar Sungai Buaya Hulu Selangor Berhad	997	34
8	Koperasi Sekolah Agama Menengah Tinggi Kuala Kubu Bharu Berhad	894	34
9	Koperasi Sekolah Menengah Sains Hulu Selangor Berhad	795	30
10	Koperasi SMK Sungai Choh Selangor Berhad	771	30
	JUMLAH	13553	383

Sumber: PPD Hulu Selangor dan Jadual Penentuan Saiz Sampel Krejcie dan Morgan

3.4 Instrumen Kajian

Instrumen kajian dijalankan dengan menggunakan soal selidik. Pengumpulan data secara kuantitatif bagi kajian ini dibina berpandukan kepada model SERVQUAL dan SERVPERF yang disesuaikan dengan perkhidmatan koperasi sekolah bagi memenuhi kriteria soalan yang ingin dikaji dan dapat menjawab soalan kajian. Didapati borang

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

soal selidik akan dapat meningkatkan ketepatan dan kebenaran gerak balas kepada semua soalan yang diberikan. Terdapat tiga bahagian yang perlu dijawab oleh para pelajar.

Bahagian A

Latar belakang demografi responden iaitu pelajar sekolah yang menggunakan perkhidmatan koperasi. Sebanyak lima soalan dikemukakan dalam bahagian ini. Item-item tersebut ialah jantina, bangsa, jumlah wang saku, jenis sekolah dan lokasi sekolah. Skala nominal biasanya ditemukan dalam profil demografi sampel (Ghazali & Sufean, 2016).

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Bahagian B

Dimensi kualiti perkhidmatan koperasi sekolah yang terdiri daripada lima dimensi iaitu jaminan, kebolehpercayaan, ketara, empati dan responsif. Sebanyak 25 soalan diajukan berkaitan dengan dimensi kualiti perkhidmatan yang perlu dijawab oleh responden. Soalan-soalan dalam Bahagian B menggunakan Skala Likert 1-5 di mana 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Tak Pasti, 4 = Setuju dan 5 = Sangat Setuju.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Bahagian C

Soal selidik untuk mengenal pasti kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah. Sebanyak 10 soalan dikemukakan. Soalan-soalan dalam Bahagian C menggunakan Skala Likert 1-5 di mana 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Tak Pasti, 4 = Setuju dan 5 = Sangat Setuju.

Jadual 3.2

Rumusan Instrumen Kajian dan Bilangan Item

Bahagian	Bilangan Item
A	5
B	25
C	10

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 3.3

Taburan Item Mengikut Dimensi Kualiti Perkhidmatan

Dimensi	No Item	Jumlah Item
Jaminan	1, 2, 3, 4, 5	5
Kebolehpercayaan	6, 7, 8, 9, 10	5
Ketara	11, 12, 13,14,15	5
Empati	16, 17, 18, 19, 20	5
Responsif	21, 22, 23, 24, 25	5

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

3.5 Kesahan dan Kebolehpercayaan Instrumen

Kesahan adalah pengukuran kebolehpercayaan pengukuran instrumen (Jackson, 2006). Kesahan instrumen merujuk kepada sejauh mana keupayaan suatu ujian itu mengukur apa yang sepatutnya ia dikehendaki mengukur (Rozmi, 2015). Kesahan juga perlu selari dengan kesesuaian antara definisi operasional dan konsep yang ingin diukur (Rozmi, 2015; Sekaran, 2003).

Kesahan sesuatu ukuran adalah penting bagi membolehkan sesuatu ujian adalah sah bagi membolehkan keputusan yang tepat dan boleh ditafsirkan (Fauzi et al., 2014). Terdapat beberapa jenis kesahan dalam penyelidikan (Rozmi, 2015). Kajian ini hanya fokus kepada tiga jenis kesahan sahaja iaitu kesahan muka, kesahan kandungan dan kesahan konstruk seperti berikut:

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(i) Kesahan Muka

Kesahan muka merupakan suatu pertimbangan subjektif tentang kesahan berdasarkan apa yang dinampak oleh pengkaji (Rozmi, 2015). Kesahan muka juga merujuk kepada beberapa orang pakar yang dilantik dalam bidangnya bagi mengesahkan bahawa item-item yang dibina mewakili konstruk yang diukur, termasuk ketepatan penggunaan bahasa, ejaan, frasa ayat dan lain-lain (Ghazali & Sufean, 2016).

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(ii) Kesahan Kandungan

Kesahan kandungan merujuk kepada penilaian sama ada sesuatu item atau soalan dalam ujian sebenarnya mewakili sepenuhnya dan gagasan yang ingin diukur (Jackson, 2006; Rozmi, 2015) serta item yang menepati kandungan bidang yang ingin dikaji (Ghazali & Sufean, 2016).

(iii) Kesahan Konstruk

Kesahan konstruk merupakan jenis kesahan yang paling penting (Jackson, 2006). Kesahan konstruk berkaitan dengan proses pembinaan konsep untuk tujuan saintifik. Kesahan konstruk melihat sejauh mana alat ujian sudah mengukur konsep yang ingin diukur (Jackson, 2006; Rozmi, 2015). Kesahan konstruk juga merujuk kepada sejauh mana skor-skor yang telah diuji boleh digunakan kepada konstruk yang lain (Ghazali & Sufean, 2016).

Berdasarkan instrumen SERVQUAL, soal selidik kajian ini disesuaikan selaras dengan perkhidmatan koperasi sekolah mengikut objektif kajian dan soalan kajian. Bagi mendapatkan kesahan instrumen, pengkaji telah mendapatkan pengesahan pakar daripada tiga individu yang terdiri daripada seorang pensyarah Maktab Koperasi Malaysia dan dua orang pensyarah Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, Universiti Pendidikan Sultan Idris. Setelah penambahbaikan dibuat, barulah soal selidik tersebut dapat diedarkan kepada responden.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Salah satu kaedah untuk menentukan keberkesanan pengukuran yang digunakan adalah dengan mentafsir kebolehpercayaannya. Kebolehpercayaan merujuk kepada konsisten atau kestabilan pengukuran instrumen setiap kali ia digunakan (Ghazali & Sufean, 2016; Jackson, 2006). Ini selaras dengan Rozmi (2015), yang menyatakan bahawa dalam setiap pengukuran, apa yang cuba diukur seharusnya memberi kesinambungan terhadap item atau pemboleh ubah yang dikaji.

Kaedah ketekalan *cronbach alpha* digunakan oleh penyelidik untuk membuat andaian bahawa tiap-tiap item itu dianggap sebagai satu ujian setara dan semua korelasi antara item adalah sama (Rozmi, 2016). C*ronbach alpha* ialah ukuran ketekalan dalaman iaitu bagaimana satu set item-item itu berkait rapat sebagai satu kumpulan dan nilai alpha yang tinggi sering digunakan sebagai bukti bahawa item-item tersebut sesuai untuk mengukur sesuatu konstruk (Fauzi et al., 2014). Kaedah korelasi boleh digunakan bagi mengukur kebolehpercayaan alat ukur seperti soal selidik (Fauzi et al., 2014). Jadual 3.4 menunjukkan pekali kebolehpercayaan dan tiga tahap kebolehpercayaan.

Jadual 3.4

Pekali Kebolehpercayaan dan Tahap Kebolehpercayaan

Pekali Alpha	Tahap Kebolehpercayaan
±0.70 – 1.00	Baik
± 0.30 – 0.69	Sederhana
±0.00 – 0.29	Lemah

Sumber: Jackson, 2006

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Secara umumnya, pekali alpha 0.8 atau lebih tinggi menunjukkan kebolehpercayaan alat ukur yang baik (Jackson, 2006). Namun, sesetengah penyelidik mencadangkan 0.6 dan ke atas boleh diterima (Fauzi et al., 2014). Skor indeks nilai alpha 0.65 hingga 0.95 mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi (Ghazali & Sufean, 2016). Nilai yang kurang daripada 0.6 boleh dianggap instrumen yang dianalisis mempunyai nilai kebolehpercayaan yang rendah dan perlu diperbaiki atau disingkirkan item-item untuk meningkatkan pekali nilai alpha bagi pemboleh ubah yang digunakan dan skor soal selidik (Ghazali & Sufean, 2016).

3.6 Kajian Rintis

Kajian rintis dijalankan untuk menguji kebolehpercayaan instrumen soal selidik yang diguna dalam menjalankan kajian. Kebolehpercayaan data yang diperoleh daripada sesuatu alat ukuran atau ujian boleh diuji ketekalan supaya pengguna dan pembaca mempunyai keyakinan bahawa data yang dianalisis boleh dipercayai untuk menerangkan keputusan kajian. Jackson (2006) mencadangkan bahawa hanya antara 20-30 orang mencukupi untuk menjalankan kajian rintis bagi menilai kesahan dan indeks kebolehpercayaan soal selidik.

Kajian rintis pada mulanya melibatkan 30 orang pelajar menengah rendah di sebuah sekolah berasrama di Bentong dipilih sebagai responden di dalam kajian ini. Kemudiannya, seramai 40 orang pelajar tingkatan empat di sekolah yang sama dipilih bagi kajian rintis kerana pengkaji merasakan pelajar tingkatan empat lebih sesuai

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

kerana mereka lebih lama menggunakan perkhidmatan koperasi. Oleh itu, analisis kajian rintis melibatkan 70 orang responden.

Kajian rintis juga dijalankan bagi tujuan mendapatkan maklum balas tentang item soal selidik dari segi perkataan, maksud yang jelas dan aliran dan susun atur item. Melalui kajian rintis, item akan disemak semula dan item yang tidak jelas akan disingkirkan. Berdasarkan keputusan kajian rintis, pekali kebolehpercayaan setiap item boleh diterima dan tiada item yang disingkirkan.

Jadual 3.5

Analisis Kebolehpercayaan Instrumen Soal Selidik

Item	Bilangan item	Nilai Alpha
Jaminan	5	0.701
Kebolehpercayaan	5	0.756
Ketara	5	0.835
Empati	5	0.720
Responsif	5	0.838
Kepuasan pelanggan	10	0.874
Keseluruhan	35	0.905

Sumber : Analisis Kajian Rintis

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Berdasarkan Jadual 3.5 menunjukkan analisis kajian rintis yang melibatkan lima item bagi lima dimensi kualiti perkhidmatan yang terdiri daripada jaminan, kebolehpercayaan, ketara, empati dan responsif. Manakala item kepuasan pelanggan pula terdiri daripada 10 item. Setiap item menunjukkan nilai pekali yang melebihi 0.7. Ini menunjukkan instrumen yang dianalisis mempunyai nilai kebolehpercayaan yang tinggi (Ghazali & Sufean, 2016) dan boleh diterima pakai dalam kajian ini.

3.7 Kaedah Pengumpulan Data

Sebelum borang soal selidik diedarkan, kelulusan daripada Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan (EPRD) di Kementerian Pelajaran Malaysia akan diperoleh. Setelah kelulusan diperoleh, kelulusan dari pihak Jabatan Pendidikan Selangor, Pejabat Pendidikan Daerah Hulu Selangor dan kelulusan daripada pihak sekolah yang terlibat juga turut dipohon.

Borang soal selidik ditadbir sendiri atau dibantu oleh seorang guru yang dilantik oleh pihak sekolah. Soal selidik yang ditadbir sendiri dapat dikumpulkan semula pada hari tersebut juga. Manakala soal selidik dikutip semula seminggu kemudian jika ditadbir oleh guru yang dilantik. Soal selidik telah diberi kepada responden yang telah ditentukan membolehkan kadar soal selidik yang lengkap diisi dikembalikan semula amat tinggi (Fauzi et al., 2014). Oleh itu, soal selidik ditadbir sendiri dengan kerjasama pihak sekolah yang memilih secara rawak pelajar tingkatan empat sebagai responden. Hasilnya ialah, semua borang soal selidik dapat dikumpulkan dalam tempoh yang ditetapkan oleh pihak EPRD.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

3.8 Kaedah Penganalisisan Data

Pemprosesan data dilakukan adalah bertujuan untuk mendapatkan maklumat yang berguna daripada data yang diperoleh. Data yang diperoleh dikodkan dan dimasukkan ke dalam komputer, seterusnya dianalisis dengan menggunakan „ *Statistical Package for the Social Science'* (SPSS) versi 22.0. Statistik deskriptif dan inferensi digunakan bagi membincangkan segala dapatan kajian.

(i) Analisis Statistik Deskriptif

Bahagian A merupakan analisis berkaitan faktor demografi responden seperti jantina, bangsa, jumlah wang saku, jenis sekolah dan lokasi sekolah. Hasil analisis bahagian A akan ditunjukkan dalam bentuk kekerapan dan peratusan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(ii) Analisis Statistik Inferensi

Bagi bahagian B dan C pula, ujian statistik SPSS telah digunakan untuk menganalisis data statistik inferensi bertujuan menguji hipotesis kajian yang telah dibentuk. Statistik inferensi digunakan bagi menghuraikan perhubungan, perbezaan, peramalan dan faktor antara pemboleh ubah kajian (Ghazali & Sufean, 2016). Pengukuran kualiti perkhidmatan adalah berdasarkan skor min penilaian pelajar terhadap kualiti perkhidmatan. Penilaian skor min yang dibuat adalah seperti Jadual 3.6 berikut:

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 3.6

Penilaian Skor Min Mengikut Empat Tahap

Nilai Min	Interpretasi
1.01 hingga 2.00	Rendah
2.01 hingga 3.00	Sederhana Rendah
3.01 hingga 4.00	Sederhana Tinggi
4.01 hingga 5.00	Tinggi

Sumber: Nunally , J.C. (1978) dalam Ghazali & Sufean (2016)

Menurut Webster (1989), metodologi untuk menentukan perbezaan di antara ciri-ciri demografi bila menentukan jangkaan, analisis varian digunakan untuk menentukan jika terdapat jurang skor min yang berbeza bagi ciri demografi yang berbeza. Oleh itu kepuasan pelajar diukur berdasarkan interpretasi nilai min seperti Jadual 3.6.

1. Ujian t

Ujian t digunakan untuk membuat perbandingan atau perbezaan min antara dua kumpulan (Ghazali & Sufean, 2016). Sekiranya nilai *p* lebih kecil daripada nilai σ (sisihan piawai), maka min sampel tersebut berbeza secara signifikan daripada nilai tertentu tersebut.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

2 Ujian ANOVA

Ujian t tidak sesuai untuk membandingkan min lebih daripada dua kumpulan. Untuk itu, ujian analisis varian sehala (ANOVA) digunakan untuk membandingkan min antara dua kumpulan dengan satu atau lebih pemboleh ubah bebas atau faktor (Ghazali & Sufean, 2016). Ujian ANOVA bertujuan menentukan sama ada wujud perbezaan signifikan antara k min populasi. Ujian ini menilai perbezaan min pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah bebas yang dinamakan faktor.

3. Ujian Korelasi Pearson

Korelasi r digunakan untuk mengukur kuat lemahnya perkaitan antara dua pemboleh ubah (Ghazali & Sufean, 2016). Korelasi Pearson perlu digunakan bagi skala interval yang bertaburan normal. Bagi analisis korelasi, nilai analisis korelasi Pearson r berbentuk sama ada positif (+) atau negatif (-) bagi menunjukkan bentuk hubungan antara pemboleh ubah. Jadual 3.7 menunjukkan nilai analisis antara 0.00 hingga 1.00 yang menunjukkan kekuatan sesuatu hubungan tersebut.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 3.7

Interpretasi Nilai Pekali Korelasi

Nilai Pekali Korelasi (r)	Tafsiran Pekali
0.01 - 0.09	Boleh diabaikan
0.10 - 0.29	Rendah
0.30 - 0.49	Sederhana
0.50 - 0.69	Kuat
0.70 - 0.99	Sangat kuat
1.00	Sempurna

Sumber: Davies, I.I.C. (1971) dalam Ghazali dan Sufean (2016)

4. Analisis Regresi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Analisis regresi digunakan untuk meramal nilai yang paling mungkin diperoleh untuk pemboleh ubah yang lain (Jackson, 2006). Analisis regresi digunakan untuk mengkaji dimensi kualiti perkhidmatan yang menerangkan varian dalam kepuasan pelanggan.

Dalam kajian ini, pemboleh ubah dimensi kualiti perkhidmatan digunakan terdiri daripada lima dimensi iaitu jaminan, kebolehpercayaan, ketara, empati dan responsif. Dalam output SPSS, pekali penentuan diwakili oleh simbol R^2 yang merupakan kuasa dua bagi R (pekali korelasi). Julat nilai R^2 adalah antara 0.00 dan 1.00. Lebih tinggi nilai R^2, maka lebih baik nilai berkenaan dan nilai 1.00 menandakan nilai padanan yang sempurna.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Analisis regresi berganda perlu memenuhi andaian-andaian berikut:

i) Hubungan linear antara pemboleh ubah

ii) Tiada multikolineariti – merujuk kepada nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan nilai *Tolerance*. Jika *VIF* antara 1 hingga 10 menunjukkan tiada masalah multikolineariti dan sebaliknya. Nilai *Tolerance* $(1 - R^2)$ melebihi 0.1 pula juga menunjukkan tiada masalah multikolineariti (Fauzi et al.,2014).

iii) Tiada autokorelasi – nilai statistik *Durbin-Watson* antara $1.5 < d < 2.5$ atau lebih tepat nilai *D-W* bersamaan 2 dikatakan tiada masalah autokorelasi (Fauzi et al.,2014).

iv) Data perlu bersifat homoskedastisiti adalah penting yang bermakna varian ralat adalah sama di semua peringkat pemboleh ubah bebas (Fauzi et al.,2014).

v) Data bertaburan normal

Pekali regresi β digunakan sebagai pemalar untuk membentuk persamaan regresi. Nilai beta (β) merupakan pemberat yang menunjukkan perubahan dalam pemboleh ubah bersandar dan dihasilkan oleh peningkatan positif bagi satu unit sisihan piawai dalam pemboleh ubah peramal (Jackson, 2006). Maklumat *sig*. memaparkan nilai *p* bagi *t*. Nilai *t* merupakan ujian signifikan pekali regresi. Sekiranya nilai p kurang daripada atau sama dengan 0.05 maka tafsiran yang boleh dibuat ialah satu pemboleh ubah merupakan peramal yang signifikan secara statistik terhadap satu pemboleh ubah lain (Jackson, 2006).

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 3.8 menunjukkan ringkasan jadual analisis data bagi keseluruhan kajian ini yang berkait dengan objektif, soalan dan hipotesis kajian.

Jadual 3.8

Ringkasan Jadual Analisis Data

Objektif Kajian	Soalan Kajian	Hipotesis Kajian	Analisis Statistik
Menentukan tahap keutamaan kriteria-kriteria dimensi kualiti perkhidmatan dalam mempengaruhi kepuasan pelajar	Apakah tahap keutamaan kriteria – kriteria dimensi kualiti perkhidmatan dalam mempengaruhi kepuasan pelajar?	Tiada hipotesis	Analisis statistik deskriptif min dan sisihan piawai
Mengenal pasti sama ada terdapat perbezaan di antara faktor demografi dan dimensi kualiti perkhidmatan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah	Adakah terdapat perbezaan di antara faktor demografi dan dimensi kualiti perkhidmatan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah?	$H_0$1 Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor demografi dan dimensi kualiti perkhidmatan koperasi dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah	Analisis statistik inferensi Ujian t dan Anlisis Varian Sehala (ANOVA)
Menentukan sama ada terdapat hubungan antara dimensi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar	Adakah terdapat hubungan di antara dimensi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar dalam konteks perkhidmatan koperasi sekolah?	$H_0$2 Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara dimensi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar dalam konteks perkhidmatan koperasi sekolah.	Analisis Korelasi Pearson
Menentukan dimensi kualiti perkhidmatan yang paling dominan terhadap kepuasan pelajar	Apakah dimensi kualiti perkhidmatan koperasi sekolah yang paling dominan terhadap kepuasan pelajar?	H03 Tidak terdapat tahap perbezaan dimensi kualiti perkhidmatan yang signifikan terhadap kepuasan pelajar.	Analisis Regresi Berganda

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

3.9 Rumusan

Bab ini membincangkan tentang reka bentuk kajian, populasi kajian, pensampelan, instrumen, kaedah pemarkahan dan kaedah untuk menganalisis data yang diaplikasikan dalam kajian ini. Contohnya untuk memastikan kadar pulangan soal selidik semasa kajian lapangan, kaedah bertemu secara bersemuka dengan responden dan memberi penerangan secara jelas dapat memastikan soal selidik dikembalikan mengikut tempoh masa yang ditetapkan. Daripada bab tiga ini, metodologi kajian akan digunakan untuk menganalisis data untuk memperoleh hasil dapatan kajian di bab empat.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

BAB 4

DAPATAN KAJIAN

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

4.1 Pengenalan

Bab ini akan menjelaskan secara terperinci mengenai hasil dapatan kajian berdasarkan borang soal selidik yang telah dikumpulkan dan dianalisis. Hasil dapatan kajian ini dapat memenuhi matlamat dan objektif kajian serta menjawab semua persoalan kajian sebagaimana yang telah dijelaskan dalam bab satu dan dua. Pengkaji menggunakan metodologi kajian yang telah dibincangkan secara terperinci dalam bab tiga.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

4.2 Latar Belakang Responden

Bagi mengkaji taburan demografi responden, analisis statistik deskriptif telah digunakan dalam kajian ini. Jadual 4.1 menunjukkan gambaran berhubung dengan analisis berkaitan latar belakang responden kajian yang melibatkan jantina, bangsa, jumlah wang saku, jenis sekolah dan lokasi kajian. Data yang diperoleh adalah taburan yang ditunjukkan dari segi kekerapan dan peratusan kekerapan sebagaimana Jadual 4.1 berikut:-

Jadual 4.1

Profil Latar Belakang Responden

		Kekerapan	Peratus
Jantina	Lelaki	161	42.0
	Perempuan	222	58.0
	Jumlah	383	100.0
Bangsa	Melayu	302	78.9
	India	33	8.6
	Cina	42	11.0
	Lain-lain	6	1.6
	Jumlah	383	100.0
Jumlah wang saku ke sekolah	Kurang daripada RM2.50	69	18.0
	RM2.50 hingga RM4.99	185	48.3
	RM5.00 hingga 7.50	109	28.5
	Lebih daripada RM7.50	20	5.2
	Jumlah	383	100.0
Jenis sekolah	Sekolah harian	320	83.6
	Sekolah berasrama	63	16.4
	Jumlah	383	100.0
Lokasi sekolah	Pekan	68	17.8
	Bandar baru	251	65.5
	Kampung	64	16.7
	Jumlah	383	100.0

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

4.2.1 Taburan Responden Mengikut Jantina

Jadual 4.1 menunjukkan taburan kekerapan dan peratusan responden mengikut jantina. Jadual 4.1 di atas menunjukkan sejumlah 383 orang responden yang terlibat dalam kajian ini. Hasil analisis menunjukkan bahawa responden pelajar lelaki seramai 161 orang (42.0%), manakala 222 orang (58.0%) adalah pelajar perempuan.

4.2.2 Taburan Responden Mengikut Bangsa

Dalam kajian ini, bangsa dipecahkan kepada empat kategori yang utama iaitu bangsa Melayu, India, Cina dan lain-lain bangsa. Taburan responden mengikut bangsa adalah 302 orang (78.9%) pelajar Melayu, 33 orang (8.6%) pelajar India, 42 orang (11.0%) bangsa Cina dan enam orang (1.6%) adalah lain-lain bangsa. Berdasarkan dapatan kajian, dapat disimpulkan bahawa majoriti pelajar di daerah Hulu Selangor adalah terdiri daripada pelajar Melayu.

4.2.3 Taburan Responden Mengikut Jumlah Wang Saku

Wang saku dibahagikan kepada empat kategori sebagaimana Jadual 4.1**.** Berdasarkan Jadual 4.1, jumlah wang saku responden yang kurang daripada RM2.50 sebanyak 69 orang (18%). Kekerapan yang paling tinggi adalah wang saku responden antara RM2.50 hingga RM4.99 iaitu sebanyak 185 orang atau bersamaan 48.3% dan diikuti dengan wang saku antara RM5.00 hingga RM7.50 sebanyak 109 orang atau

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

bersamaan 28.5%. Responden yang mempunyai wang saku yang melebihi RM7.50 adalah yang paling rendah iaitu sebanyak 20 orang sahaja atau bersamaan 5.2%. Kesimpulannya ialah kebanyakan pelajar membawa wang saku antara RM2.50 hingga RM7.50 ke sekolah.

4.2.4 Taburan Responden Mengikut Jenis Sekolah

Jenis sekolah dalam kajian ini dibahagikan kepada dua kategori sahaja iaitu sekolah harian dan sekolah berasrama sebagaimana Jadual 4.1. Dalam kajian ini, didapati sebanyak 320 orang (83.6%) terdiri daripada pelajar sekolah harian dan bakinya 63 orang (16.4%) terdiri daripada pelajar sekolah berasrama. Sekolah harian terdiri daripada 8 buah sekolah dan hanya dua buah sekolah berasrama yang terlibat dalam kajian ini.

4.2.5 Taburan Responden Mengikut Lokasi Sekolah

Lokasi sekolah dalam kajian ini dipecahkan kepada tiga bahagian iaitu sekolah yang terletak di kawasan pekan, bandar baru dan kampung sebagaimana yang telah ditunjukkan dalam Jadual 4.1. SMK Kuala Kubu Baharu dan SMAT Kuala Kubu Baharu terletak di kawasan pekan. Manakala SMK Sungai Choh dan SM Sains Hulu Selangor terletak di kawasan kampung. SMK Bandar Baru Batang Kali, SMK Syed Mashor, SMK Serendah, SMK Bandar Sungai Buaya, SMK Bukit Sentosa dan SMK Taman Bunga Raya 1 pula terletak di kawasan bandar baru.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Berdasarkan Jadual 4.1, didapati majoriti lokasi sekolah responden terletak di kawasan bandar baru iaitu sebanyak 251 orang iaitu bersamaan 65.5% . Manakala bagi sekolah yang terletak di pekan sebanyak 68 orang (17.8%) dan sekolah terletak di kawasan kampung melibatkan sebanyak 64 orang (16.7%). Sekolah yang terletak di kawasan bandar baru mempunyai bilangan penduduk yang ramai dan penduduk kian meningkat disebabkan oleh perpindahan penduduk ke kawasan ini.

4.3 Analisis Min, Sisihan Piawai dan Interpretasi Kualiti Perkhidmatan

Kualiti perkhidmatan koperasi sekolah terdiri daripada lima dimensi iaitu jaminan, kebolehpercayaan, ketara, empati dan responsif. Analisis min digunakan untuk menentukan tahap keutamaan kriteria-kriteria dimensi kualiti perkhidmatan dalam mempengaruhi kepuasan pelajar. Pengkaji telah menjalankan analisis min (purata) dan sisihan piawai terhadap setiap dimensi tersebut seperti Jadual 4.2.

Jadual 4.2

Analisis Min Dimensi Kualiti Perkhidmatan

Dimensi	Min (purata)	Interpretasi	Sisihan Piawai
Jaminan	3.92	Sederhana tinggi	0.887
Kebolehpercayaan	3.78	Sederhana tinggi	0.926
Ketara	3.55	Sederhana tinggi	0.998
Empati	3.65	Sederhana tinggi	0.936
Responsif	3.71	Sederhana tinggi	0.966

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Berdasarkan dapatan kajian, didapati skor min kualiti perkhidmatan koperasi sekolah secara keseluruhannya adalah memuaskan di mana skor min berada pada tahap sederhana tinggi (3.72). Daripada kelima-lima dimensi tersebut, didapati ketara merupakan dimensi yang mendapat nilai min yang terendah (3.55). Manakala dimensi jaminan merupakan dimensi yang mendapat nilai min yang tertinggi (3.92).

Walau bagaimanapun, berdasarkan hasil dapatan, ini menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan yang disampaikan berada di tahap sederhana tinggi dan boleh diperbaiki lagi kerana nilai purata yang diperoleh bagi setiap dimensi adalah di antara 3.01 hingga 4.00. Pihak gerakan koperasi sekolah perlu membuat penambahbaikan segera bagi meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan yang disampaikan kepada pelajar terutamanya bagi item-item ketara dari segi kecanggihan peralatan koperasi, persekitaran dan hiasan dalaman, ruang menunggu, penampilan petugas dan ketepatan informasi kepada pelajar.

Dapatan terperinci kriteria-kriteria yang terlibat dalam lima dimensi kualiti perkhidmatan diterangkan berdasarkan Jadual 4.3 hingga Jadual 4.7 menerangkan kriteria yang memperoleh skor min yang tertinggi dan terendah bagi setiap dimensi kualiti perkhidmatan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(i) Dimensi Jaminan

Jadual 4.3 menjelaskan analisis nilai min bagi dimensi jaminan. Terdapat lima kriteria yang dijadikan pengukur iaitu petugas boleh dipercayai, petugas sentiasa menunjukkan keramahan, petugas berpengetahuan, petugas yang cekap dan keselamatan urus niaga terjamin.

Jadual 4.3

Analisis Min bagi Kriteria Dimensi Jaminan

Kriteria	Min (purata)	Interpretasi	Sisihan Piawai
Petugas boleh dipercayai	4.14	Tinggi	0.804
Petugas sentiasa menunjukkan keramahan	3.80	Sederhana tinggi	0.978
Petugas berpengetahuan	3.84	Sederhana tinggi	0.871
Petugas yang cekap	3.81	Sederhana tinggi	0.890
Keselamatan urus niaga terjamin	3.99	Sederhana tinggi	0.893
Keseluruhan	3.92	Sederhana tinggi	0.887

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.3 menunjukkan bahawa kriteria bagi "petugas boleh dipercayai" mendapat skor min yang paling tinggi (4.14). Manakala nilai min bagi kriteria yang paling rendah ialah "petugas koperasi sentiasa menunjukkan keramahan" (3.80). Secara keseluruhan dimensi jaminan tidak menunjukkan perbezaan min yang besar dan secara puratanya tahap kualiti bagi dimensi jaminan adalah sederhana tinggi.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(ii) Dimensi Kebolehpercayaan

Jadual 4.4 menjelaskan analisis nilai min bagi dimensi kebolehpercayaan. Terdapat lima kriteria yang dijadikan pengukur iaitu ketepatan janji terhadap pelanggan, ketepatan waktu operasi, ketinggian peribadi petugas koperasi, peka untuk penyelesaian permasalahan di koperasi dan rekod urus niaga disimpan dengan sistematik.

Jadual 4.4

Analisis Min bagi Kriteria Dimensi Kebolehpercayaan

Kriteria	Min (purata)	Interpretasi	Sisihan Piawai
Ketepatan janji terhadap pelanggan	3.79	Sederhana tinggi	0.925
Ketepatan waktu operasi	3.77	Sederhana tinggi	1.004
Ketinggian peribadi petugas koperasi	3.79	Sederhana tinggi	0.836
Peka untuk penyelesaian permasalahan di koperasi	3.66	Sederhana tinggi	0.907
Rekod urus niaga disimpan dengan sistematik	3.88	Sederhana tinggi	0.970
Keseluruhan	3.78	Sederhana tinggi	0.926

Jadual 4.4 menunjukkan bahawa nilai keseluruhan bagi dimensi kebolehpercayaan berada pada tahap sederhana tinggi. Kriteria bagi "rekod urus niaga koperasi disimpan dengan sistematik" mendapat skor min yang paling tinggi (3.88). Manakala skor min bagi kriteria yang paling rendah ialah "peka untuk penyelesaian permasalahan di koperasi" (3.66). Secara puratanya tahap kualiti bagi dimensi kebolehpercayaan juga tidak menunjukkan perbezaan min yang besar.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(iii) Dimensi Ketara

Jadual 4.5 menjelaskan analisis nilai min bagi dimensi ketara. Terdapat lima kriteria yang dijadikan pengukur iaitu kecanggihan peralatan di koperasi, persekitaran dan hiasan dalaman yang menarik, keselesaan ruang menunggu, kekemasan penampilan petugas dan ketepatan informasi perkhidmatan kepada pelanggan.

Jadual 4.5

Analisis Min bagi Kriteria Dimensi Ketara

Kriteria	Min (purata)	Interpretasi	Sisihan Piawai
Kecanggihan peralatan di koperasi	3.41	Sederhana tinggi	0.982
Persekitaran dan hiasan dalaman yang menarik	3.58	Sederhana tinggi	1.035
Keselesaan ruang menunggu	3.14	Sederhana tinggi	1.174
Kekemasan penampilan petugas	3.81	Sederhana tinggi	0.932
Ketepatan informasi perkhidmatan kepada pelanggan	3.81	Sederhana tinggi	0.868
Keseluruhan	3.55	Sederhana tinggi	0.998

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.5 menunjukkan bahawa nilai keseluruhan bagi dimensi ketara berada pada tahap sederhana tinggi. Kriteria bagi "kekemasan penampilan petugas" dan "ketepatan informasi perkhidmatan kepada pelanggan" mendapat skor min yang paling tinggi (3.81). Manakala skor min bagi kriteria yang paling rendah ialah "keselesaan ruang menunggu" (3.14). Secara puratanya tahap kualiti bagi dimensi kebolehpercayaan juga tidak menunjukkan perbezaan min yang besar. Walau bagaimanapun dimensi ketara menunjukkan skor min yang paling rendah berbanding dimensi kualiti perkhidmatan yang lain.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(iv) Dimensi Empati

Jadual 4.6 menjelaskan analisis nilai min bagi dimensi empati. Terdapat lima kriteria yang dijadikan pengukur iaitu perhatian personel terhadap pelanggan, kepekaan waktu operasi koperasi, prihatin permasalahan anggota, insentif anggota dan ketepatan dalam memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan.

Jadual 4.6

Analisis Min bagi Kriteria Dimensi Empati

Kriteria	Min (purata)	Interpretasi	Sisihan Piawai
Perhatian personel terhadap pelanggan	3.55	Sederhana tinggi	0.967
Kepekaan waktu operasi koperasi	3.65	Sederhana tinggi	0.925
Prihatin permasalahan anggota	3.64	Sederhana tinggi	0.941
Insentif anggota	3.56	Sederhana tinggi	0.902
Ketepatan dalam memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan	3.86	Sederhana tinggi	0.946
Keseluruhan	3.65	Sederhana tinggi	0.936

Jadual 4.6 menunjukkan bahawa nilai keseluruhan bagi dimensi empati berada pada tahap sederhana tinggi. Kriteria bagi "ketepatan dalam memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan" mendapat skor min yang paling tinggi (3.86). Manakala skor min bagi kriteria yang paling rendah ialah "perhatian personel terhadap pelanggan"(3.55). Secara puratanya tahap kualiti bagi dimensi empati juga tidak menunjukkan perbezaan min yang besar.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(v) Dimensi Responsif

Jadual 4.7 menjelaskan analisis nilai min bagi dimensi responsif. Terdapat lima kriteria yang dijadikan pengukur iaitu ketangkasan penyampaian informasi, kepantasan dalam memberi perkhidmatan, petugas memberi perkhidmatan peribadi bagi pelanggan yang memerlukan bantuan, petugas memberi layanan mesra walaupun sibuk dan kepekaan terhadap keperluan dan kehendak pelanggan.

Jadual 4.7

Analisis Min bagi Kriteria Dimensi Responsif

Kriteria	Min (purata)	Interpretasi	Sisihan Piawai
Ketangkasan penyampaian informasi	3.66	Sederhana tinggi	0.918
Kepantasan dalam memberi perkhidmatan	3.71	Sederhana tinggi	0.953
Petugas memberi perkhidmatan peribadi bagi pelanggan yang memerlukan bantuan.	3.67	Sederhana tinggi	0.991
Petugas memberi layanan mesra walaupun sibuk	3.64	Sederhana tinggi	1.062
Kepekaan terhadap keperluan dan kehendak pelanggan	3.88	Sederhana tinggi	0.907
Keseluruhan	3.71	Sederhana tinggi	0.966

Jadual 4.7 menunjukkan bahawa nilai keseluruhan bagi dimensi responsif berada pada tahap sederhana tinggi. Kriteria bagi "kepekaan terhadap keperluan dan kehendak pelanggan" mendapat skor min yang paling tinggi (3.88). Manakala skor min bagi kriteria yang paling rendah ialah "petugas memberi layanan mesra walaupun

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

sibuk"(3.64). Secara puratanya tahap kualiti bagi dimensi responsif juga tidak menunjukkan perbezaan min yang besar.

4.4 Analisis Min, Sisihan Piawai dan Interpretasi Tahap Kepuasan Pelajar

Dalam kajian ini, 10 item digunakan untuk mengukur tahap kepuasan pelajar berdasarkan nilai min. Analisis ini dibuat untuk membuktikan perkaitan di antara kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar. Dapatan kajian menunjukkan skor min keseluruhan kualiti perkhidmatan berada pada tahap sederhana tinggi selaras dengan tahap kepuasan pelajar yang juga berada pada tahap yang sederhana tinggi. Ini menunjukkan bahawa tiada perbezaan min bagi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar. Kepuasan pelajar boleh diukur berdasarkan nilai min bagi kualiti perkhidmatan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.8

Skor Min Tahap Kepuasan Pelajar Berdasarkan Item

Kriteria	Min (purata)	Interpretasi	Sisihan Piawai
Saya berpuas hati dengan barang yang dijual di koperasi sekolah.	3.86	Sederhana tinggi	0.958
Saya berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan di koperasi . Contohnya perkhidmatan fotostat.	3.57	Sederhana tinggi	1.088
Saya berpuas hati dengan layanan kakitangan koperasi.	3.84	Sederhana tinggi	0.916
Saya sentiasa menyokong semua perkhidmatan yang disediakan oleh koperasi sekolah.	3.97	Sederhana tinggi	0.850
Saya tetap setia menggunakan perkhidmatan koperasi sekolah.	3.70	Sederhana tinggi	1.014
Saya sedia mencadangkan kepada pelajar lain supaya memilih perkhidmatan di koperasi sekolah.	3.69	Sederhana tinggi	0.982
Koperasi membantu dengan menyediakan pelbagai perkhidmatan untuk pelajar.	3.96	Sederhana tinggi	0.884
Koperasi telah dapat memenuhi keperluan dan kehendak saya.	3.73	Sederhana tinggi	1.042
Perkhidmatan koperasi telah memberikan imej yang baik kepada koperasi sekolah.	4.03	Tinggi	0.880
Secara keseluruhan, kualiti perkhidmatan koperasi sekolah adalah cemerlang	3.92	Sederhana tinggi	0.967
Keseluruhan	3.83	Sederhana tinggi	0.958

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Berdasarkan Jadual 4.8, didapati secara keseluruhan nilai min bagi kepuasan pelajar juga sama seperti kualiti perkhidmatan iaitu berada pada tahap sederhana tinggi. Skor min yang paling tinggi ialah item “perkhidmatan koperasi telah memberikan imej yang baik kepada koperasi sekolah”(4.03) dan item yang paling rendah ialah “saya berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan di

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

koperasi"(3.57). Walau bagaimanapun secara puratanya nilai min tidak menunjukkan perbezaan yang besar bagi setiap item.

4.5 Analisis Statistik Inferensi

Melalui analisis statistik inferensi, perbincangan menjurus kepada hipotesis-hipotesis dalam kajian ini, seperti mana yang telah dinyatakan terdahulu. Melalui penggunaan ujian-t, analisis varian sehala (ANOVA) dan ujian korelasi, maka dapat ditentukan sama ada hipotesis-hipotesis tersebut diterima atau ditolak.

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

Melalui Ujian-t, hipotesis yang melibatkan perbezaan skor min antara pemboleh ubah-pemboleh ubah iaitu jantina dengan pemboleh ubah bersandar iaitu jaminan, kebolehpercayaan, ketara, empati dan responsif. Dapatan kajian dapat menerangkan pengaruh demografi ke atas dimensi kualiti perkhidmatan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.

$H_0 1$ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor demografi dan dimensi kualiti perkhidmatan koperasi sekolah dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

$H_0$1aa Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.9 menunjukkan analisis ujian t di antara jantina dan jaminan.

Jadual 4.9

Ujian t di antara Jantina dan Jaminan

Jantina	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai t	Sig.
Lelaki	19.23	3.899	-1.620	0.021*
Perempuan	19.82	3.213		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Berdasarkan Jadual 4.9, perbezaan min jaminan = -0.59 diperoleh dengan menolak min jaminan pelajar lelaki dengan min jaminan pelajar perempuan. Nilai t negatif menunjukkan min jaminan bagi kumpulan pelajar lelaki adalah lebih rendah berbanding dengan pelajar perempuan.

Seterusnya ujian *Test Levene for Equality Variances* menjelaskan sama ada memenuhi keperluan andaian iaitu dua kumpulan mempunyai varian lebih kurang sama pada kualiti perkhidmatan. Hasil ujian-t didapati bahawa nilai t adalah -1.620, pada paras signifikan 0.021 ($p < 0.05$). Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan jaminan dalam

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah ditolak. Maka hipotesis alternatif adalah diterima.

$H_0$1ab Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.10 menunjukkan analisis ujian t di antara jantina dan kebolehpercayaan.

Jadual 4.10

Ujian t di antara Jantina dan Kebolehpercayaan

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jantina	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai t	Sig.
Lelaki	18.52	3.628	-1.766	0.463
Perempuan	19.18	3.600		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.10, menunjukkan perbezaan min kebolehpercayaan = -0.66 diperoleh dengan menolak min kebolehpercayaan pelajar lelaki dengan min kebolehpercayaan pelajar perempuan. Nilai t negatif menunjukkan min kebolehpercayaan bagi kumpulan pelajar lelaki adalah lebih rendah berbanding dengan pelajar perempuan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Hasil ujian-t didapati bahawa nilai t adalah -1.766, pada paras signifikan 0.463 ($p > 0.05$). Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

$H_0$1ac Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.11 menunjukkan analisis ujian t di antara jantina dan ketara.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.11

Ujian t di antara Jantina dan Ketara

Jantina	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai t	Sig.
Lelaki	19.23	3.899	-1.937	0.010*
Perempuan	19.82	3.213		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.11, menunjukkan perbezaan min ketara = -0.9 diperoleh dengan menolak min ketara pelajar lelaki dengan min ketara pelajar perempuan. Nilai t negatif menunjukkan min ketara bagi kumpulan pelajar lelaki adalah lebih rendah berbanding dengan pelajar perempuan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Hasil ujian-t didapati bahawa nilai t adalah -1.937, pada paras signifikan 0.010 ($p < 0.05$). Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah ditolak. Maka hipotesis alternatif adalah diterima.

$H_0$1ad Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.12 menunjukkan analisis ujian t di antara jantina dan empati.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.12

Ujian t di antara Jantina dan Empati

Jantina	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai t	Sig.
Lelaki	17.98	3.886	-1.220	0.0621
Perempuan	18.46	3.799		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.12, menunjukkan perbezaan min empati = -0.48 diperoleh dengan menolak min empati pelajar lelaki dengan min empati pelajar perempuan. Nilai t negatif menunjukkan min empati bagi kumpulan pelajar lelaki adalah lebih rendah berbanding dengan pelajar perempuan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Hasil ujian-t didapati bahawa nilai t adalah -1.220, pada paras signifikan 0.621 ($p > 0.05$). Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

$H_0$1ae Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.13 menunjukkan analisis ujian t di antara jantina dan responsif.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.13

Ujian t di antara Jantina dan Responsif

Jantina	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai t	Sig.
Lelaki	18.17	4.355	-1.591	0.094
Perempuan	18.83	3.749		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.13, menunjukkan perbezaan min responsif = -0.66 diperoleh dengan menolak min responsif pelajar lelaki dengan min responsif pelajar perempuan. Nilai t negatif menunjukkan min responsif bagi kumpulan pelajar lelaki adalah lebih rendah berbanding dengan pelajar perempuan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Hasil ujian-t didapati bahawa nilai t adalah -1.591, pada paras signifikan 0.094 ($p > 0.05$). Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

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

Dalam bahagian ini, ujian ANOVA digunakan untuk menguji sama ada min bagi dua atau lebih kumpulan itu sama ada berbeza pada aras signifikan yang telah ditetapkan. Oleh itu ANOVA digunakan untuk melihat perbezaan min antara kumpulan bangsa.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

$H_0$1ba Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.14 menunjukkan ujian analisis varian sehala (ANOVA) di antara bangsa dan jaminan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.14

Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Bangsa dan Jaminan

Bangsa	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai F	Sig.
Melayu	19.55	3.532	3.159	0.025*
India	20.79	3.480		
Cina	18.50	3.285		
Lain-lain	21.33	3.011		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.14 di atas, analisis varian sehala (ANOVA) mendapati nilai F adalah 3.159, aras signifikan 0.025 ($p < 0.05$). Ini menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan di antara kumpulan bangsa dan jaminan. Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah ditolak. Maka hipotesis alternatif adalah diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

$H_0$1bb Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.15 menunjukkan ujian analisis varian sehala (ANOVA) di antara bangsa dan kebolehpercayaan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.15

Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Bangsa dan Kebolehpercayaan

Bangsa	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai F	Sig.
Melayu	18.99	3.618	2.198	0.088
India	19.70	3.804		
Cina	17.71	3.241		
Lain-lain	18.17	4.262		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.15, ujian analisis varian sehala (ANOVA) mendapati nilai F adalah 2.198, pada paras signifikan 0.088 ($p > 0.05$). Ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kumpulan bangsa dan kebolehpercayaan. Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

$H_0$1bc Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.16 menunjukkan ujian analisis varian sehala (ANOVA) di antara bangsa dan ketara.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.16

Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Bangsa dan Ketara.

Bangsa	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai F	Sig.
Melayu	17.92	3.946	2.890	0.035*
India	17.70	3.804		
Cina	16.07	3.783		
Lain-lain	18.83	2.041		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.16, analisis varian sehala (ANOVA) mendapati nilai F adalah 2.890, aras signifikan 0.035 ($p < 0.05$). Ini menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan di antara kumpulan bangsa dan ketara. Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah ditolak. Maka hipotesis alternatif adalah diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

$H_0$1bd Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.17 menunjukkan ujian analisis varian sehala (ANOVA) di antara bangsa dan empati.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.17

Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Bangsa dan Empati

Bangsa	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai F	Sig.
Melayu	18.32	3.924	1.400	0.243
India	18.88	3.199		
Cina	17.21	3.524		
Lain-lain	18.83	4.309		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.17, ujian analisis varian sehala (ANOVA) mendapati nilai F adalah 1.400, pada paras signifikan 0.243 ($p > 0.05$). Ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kumpulan bangsa dan empati. Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

$H_0$1be Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.18 menunjukkan ujian analisis varian sehala (ANOVA) di antara bangsa dan responsif.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.18

Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Bangsa dan Responsif

Bangsa	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai F	Sig.
Melayu	18.63	4.096	2.444	0.064
India	19.64	3.160		
Cina	17.26	3.643		
Lain-lain	17.50	5.468		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.18, ujian analisis varian sehala (ANOVA) mendapati nilai F adalah 2.444, pada paras signifikan 0.064 ($p > 0.05$). Ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kumpulan bangsa dan responsif. Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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

$H_0$1ca Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.19 menunjukkan ujian analisis varian sehala (ANOVA) di antara jumlah wang saku dan jaminan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.19

Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Jumlah Wang Saku dan Jaminan

Jumlah Wang Saku	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai F	Sig.
Kurang daripada RM2.50	19.29	4.080	0.327	0.806
RM2.50 – RM4.99	19.54	3.348		
RM5.00 – RM7.50	19.73	3.417		
Lebih daripada RM7.50	20.00	3.825		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.19, ujian analisis varian sehala (ANOVA) mendapati nilai F adalah 0.327, pada paras signifikan 0.806 ($p > 0.05$). Ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kumpulan jumlah wang saku dan jaminan. Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

$H_0$1cb Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.20 menunjukkan ujian analisis varian sehala (ANOVA) di antara jumlah wang saku dan kebolehpercayaan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.20

Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Jumlah Wang Saku dan Kebolehpercayaan

Jumlah Wang Saku	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai F	Sig.
Kurang daripada RM2.50	18.39	3.979	0.618	0.604
RM2.50 – RM4.99	18.95	3.602		
RM5.00 – RM7.50	19.14	3.555		
Lebih daripada RM7.50	18.90	2.882		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.20, ujian analisis varian sehala (ANOVA) mendapati nilai F adalah 0.618, pada paras signifikan 0.604 ($p > 0.05$). Ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kumpulan jumlah wang saku dan kebolehpercayaan. Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

$H_0$1cc Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.21 menunjukkan ujian analisis varian sehala (ANOVA) di antara jumlah wang saku dan ketara.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.21

Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Jumlah Wang Saku dan Ketara

Jumlah Wang Saku	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai F	Sig.
Kurang daripada RM2.50	17.07	4.056	1.225	0.300
RM2.50 – RM4.99	18.04	4.000		
RM5.00 – RM7.50	17.68	3.803		
Lebih daripada RM7.50	17.05	3.953		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.21, ujian analisis varian sehala (ANOVA) mendapati nilai F adalah 1.225, pada paras signifikan 0.300 ($p > 0.05$). Ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kumpulan jumlah wang saku dan ketara. Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

$H_0$1cd Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.22 menunjukkan ujian analisis varian sehala (ANOVA) di antara jumlah wang saku dan empati.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.22

Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Jumlah Wang Saku dan Empati

Jumlah Wang Saku	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai F	Sig.
Kurang daripada RM2.50	17.62	3.915	1.250	0.291
RM2.50 – RM4.99	18.44	3.896		
RM5.00 – RM7.50	18.50	3.829		
Lebih daripada RM7.50	17.40	2.836		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.22, ujian analisis varian sehala (ANOVA) mendapati nilai F adalah 1.250, pada paras signifikan 0.291 ($p > 0.05$). Ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kumpulan jumlah wang saku dan empati. Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

$H_0$1ce Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.23 menunjukkan ujian analisis varian sehala (ANOVA) di antara jumlah wang saku dan responsif.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.23

Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Jumlah Wang Saku dan Responsif

Jumlah Wang Saku	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai F	Sig.
Kurang daripada RM2.50	18.07	4.223	1.740	0.158
RM2.50 – RM4.99	18.84	4.029		
RM5.00 – RM7.50	18.65	3.835		
Lebih daripada RM7.50	16.95	4.032		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.23, ujian analisis varian sehala (ANOVA) mendapati nilai F adalah 1.740, pada paras signifikan 0.158 ($p > 0.05$). Ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kumpulan jumlah wang saku dan responsif. Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

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

$H_0$1da Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.24 menunjukkan analisis ujian t di antara jenis sekolah dan jaminan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.24

Ujian t di antara Jenis Sekolah dan Jaminan

Jenis Sekolah	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai t	Sig.
Sekolah harian	19.59	3.488	0.196	0.196
Sekolah berasrama	19.49	3.732		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.24, menunjukkan perbezaan min jaminan = 0.1 diperoleh dengan menolak min jaminan sekolah harian dengan min jaminan sekolah berasrama. Nilai t positif menunjukkan min jaminan bagi kumpulan sekolah harian adalah lebih tinggi berbanding dengan sekolah berasrama.

Hasil ujian-t didapati bahawa nilai t adalah 0.196, pada paras signifikan 0.196 ($p > 0.05$). Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

$H_0$1db Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.25 menunjukkan analisis ujian t di antara jenis sekolah dan kebolehpercayaan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.25

Ujian t di antara Jenis Sekolah dan Kebolehpercayaan

Jenis Sekolah	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai t	Sig.
Sekolah harian	19.06	3.501	2.009	0.069
Sekolah berasrama	18.06	4.111		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.25, menunjukkan perbezaan min kebolehpercayaan = 1.0 diperoleh dengan menolak min kebolehpercayaan sekolah harian dengan min kebolehpercayaan sekolah berasrama. Nilai t positif menunjukkan min kebolehpercayaan bagi kumpulan sekolah harian adalah lebih tinggi berbanding dengan sekolah berasrama.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Hasil ujian-t didapati bahawa nilai t adalah 2.009, pada paras signifikan 0.069 ($p > 0.05$). Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

$H_0$1dc Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.26 menunjukkan analisis ujian t di antara jenis sekolah dan ketara.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.26

Ujian t di antara Jenis Sekolah dan Ketara

Jenis Sekolah	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai t	Sig.
Sekolah harian	17.73	4.080	0.171	0.033*
Sekolah berasrama	17.63	3.284		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.26, menunjukkan perbezaan min ketara = 0.1 diperoleh dengan menolak min ketara sekolah harian dengan min ketara sekolah berasrama. Nilai t positif menunjukkan min ketara bagi kumpulan sekolah harian adalah lebih tinggi berbanding dengan sekolah berasrama.

Hasil ujian-t didapati bahawa nilai t adalah 0.171, pada paras signifikan 0.033 ($p < 0.05$). Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah ditolak. Maka hipotesis alternatif adalah diterima.

$H_0$1dd Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.27 menunjukkan analisis ujian t di antara jenis sekolah dan empati.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.27

Ujian t di antara Jenis Sekolah dan Empati

Jenis Sekolah	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai t	Sig.
Sekolah harian	18.42	3.852	1.842	0.457
Sekolah berasrama	17.44	3.689		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.27, menunjukkan perbezaan min empati = 0.98 diperoleh dengan menolak min empati sekolah harian dengan min empati sekolah berasrama. Nilai t positif menunjukkan min empati bagi kumpulan sekolah harian adalah lebih tinggi berbanding dengan sekolah berasrama.

Hasil ujian-t didapati bahawa nilai t adalah 1.842, pada paras signifikan 0.457 ($p > 0.05$). Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

$H_0$1de Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.28 menunjukkan analisis ujian t di antara jenis sekolah dan responsif.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.28

Ujian t di antara Jenis Sekolah dan Responsif

Jenis Sekolah	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai t	Sig.
Sekolah harian	18.68	4.052	1.431	0.462
Sekolah berasrama	17.89	3.832		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.28, menunjukkan perbezaan min responsif = 0.79 diperoleh dengan menolak min responsif sekolah harian dengan min responsif sekolah berasrama. Nilai t positif menunjukkan min responsif bagi kumpulan sekolah harian adalah lebih tinggi berbanding dengan sekolah berasrama.

05-4506832 Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah ptbupsi

Hasil ujian-t didapati bahawa nilai t adalah 1.431, pada paras signifikan 0.462 ($p > 0.05$). Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

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

$H_0$1ea Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.29 menunjukkan ujian analisis varian sehala (ANOVA) di antara lokasi sekolah dan jaminan.

Jadual 4.29

Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Lokasi Sekolah dan Jaminan

Lokasi Sekolah	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai F	Sig.
Pekan	19.04	3.564	1.511	0.222
Bandar baru	19.58	3.390		
Kampung	20.11	3.953		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.29, ujian analisis varian sehala (ANOVA) mendapati nilai F adalah 1.511, pada paras signifikan 0.222 ($p > 0.05$). Ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kumpulan lokasi sekolah dan jaminan. Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

$H_0$1eb Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.30 menunjukkan ujian analisis varian sehala (ANOVA) di antara lokasi sekolah dan kebolehpercayaan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.30

Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Lokasi Sekolah dan Kebolehpercayaan

Lokasi Sekolah	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai F	Sig.
Pekan	18.04	4.053	3.291	0.038*
Bandar baru	18.94	3.536		
Kampung	19.64	3.330		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.30, ujian analisis varian sehala (ANOVA) mendapati nilai F adalah 3.291, pada paras signifikan 0.038 ($p < 0.05$). Ini menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan di antara kumpulan lokasi sekolah dan kebolehpercayaan. Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah ditolak. Maka hipotesis alternatif adalah diterima.

$H_0$1ec Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.31 menunjukkan ujian analisis varian sehala (ANOVA) di antara lokasi sekolah dan ketara.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.31

Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Lokasi Sekolah dan Ketara

Lokasi Sekolah	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai F	Sig.
Pekan	17.10	3.153	1.105	0.332
Bandar baru	17.79	4.152		
Kampung	18.06	3.919		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.31, ujian analisis varian sehala (ANOVA) mendapati nilai F adalah 1.105, pada paras signifikan 0.332 ($p > 0.05$). Ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kumpulan lokasi sekolah dan ketara. Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

$H_0$1ed Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.32 menunjukkan ujian analisis varian sehala (ANOVA) di antara lokasi sekolah dan empati.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.32

Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Lokasi Sekolah dan Empati

Lokasi Sekolah	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai F	Sig.
Pekan	17.82	3.855	0.647	0.524
Bandar baru	18.29	3.936		
Kampung	18.56	3.427		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.32, ujian analisis varian sehala (ANOVA) mendapati nilai F adalah 0.647, pada paras signifikan 0.524 ($p > 0.05$). Ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kumpulan lokasi sekolah dan empati. Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

$H_0$1ee Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.

Jadual 4.33 menunjukkan ujian analisis varian sehala (ANOVA) di antara lokasi sekolah dan responsif.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.33

Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) di antara Lokasi Sekolah dan Responsif

Lokasi Sekolah	Min (purata)	Sisihan Piawai	Nilai F	Sig.
Pekan	18.24	3.944	0.260	0.771
Bandar baru	18.61	4.085		
Kampung	18.67	3.900		

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 4.33, ujian analisis varian sehala (ANOVA) mendapati nilai F adalah 0.260, pada paras signifikan 0.771 ($p > 0.05$). Ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kumpulan lokasi sekolah dan responsif. Dapatan ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi adalah diterima.

Keseluruhannya, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa hipotesis nol tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor demografi dan dimensi kualiti perkhidmatan koperasi sekolah dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah adalah ditolak. Maka hipotesis alternatif adalah diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

4.6 Hubungan Korelasi di antara Kepuasan Pelajar dengan Kualiti Perkhidmatan

$H_0$2 Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara dimensi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar dalam konteks perkhidmatan koperasi sekolah.

Ujian korelasi Pekali Pearson r telah digunakan oleh pengkaji untuk menunjukkan hubungan di antara pemboleh ubah - pemboleh ubah iaitu antara kepuasan pelajar dengan lima dimensi kualiti perkhidmatan koperasi sekolah iaitu jaminan, kebolehpercayaan, ketara, empati dan responsif seperti berikut:

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

4.6.1 Dimensi Jaminan

Jadual 4.34 menunjukkan korelasi antara dimensi jaminan dengan kepuasan pelajar.

Jadual 4.34

Korelasi antara Dimensi Jaminan dengan Kepuasan Pelajar

		Kepuasan Pelajar
Dimensi Jaminan	Pearson correlation	0.692**
	Sig. (2-tailed)	0.00
	N	383

** Korelasi signifikan pada aras 0.01 *(2-tailed)*

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.34 menunjukkan analisis korelasi antara kepuasan pelajar (M = 38.36, SD = 7.35) dan dimensi jaminan dalam kualiti perkhidmatan (M = 19.57, SD = 3.53) menunjukkan hubungan positif yang kuat dan signifikan, r(383) = .692, p = .000. Ini bermakna dimensi jaminan menunjukkan perkaitan positif dan dianggap sebagai penentu kuat kepada kepuasan pelajar. Semakin tinggi skor bagi dimensi jaminan, maka semakin tinggi tahap kepuasan pelajar. Lima kriteria dimensi jaminan iaitu petugas boleh dipercayai, petugas sentiasa menunjukkan keramahan, petugas berpengetahuan, petugas yang cekap dan keselamatan urus niaga terjamin boleh dijadikan pengukur kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.

4.6.2 Dimensi Kebolehpercayaan

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.35 menunjukkan korelasi antara dimensi kebolehpercayaan dengan kepuasan pelajar.

Jadual 4.35

Korelasi antara Dimensi Kebolehpercayaan dengan Kepuasan Pelajar

		Kepuasan Pelajar
Dimensi Kebolehpercayaan	Pearson correlation	0.669**
	Sig. (2-tailed)	0.00
	N	383

** Korelasi signifikan pada aras 0.01 (2-tailed)

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Berdasarkan Jadual 4.35, analisis korelasi antara kepuasan pelajar (M = 38.36, SD = 7.35) dan dimensi kebolehpercayaan dalam kualiti perkhidmatan (M = 18.90, SD = 3.62) menunjukkan hubungan positif yang kuat dan signifikan, r(383) = .669, p = .000. Ini bermakna dimensi kebolehpercayaan menunjukkan perkaitan positif dan dianggap sebagai penentu yang kuat kepada kepuasan pelajar. Semakin tinggi skor bagi dimensi kebolehpercayaan, maka semakin tinggi tahap kepuasan pelajar. Lima kriteria dimensi kebolehpercayaan iaitu ketepatan janji terhadap pelanggan, ketepatan waktu operasi, ketinggian peribadi petugas koperasi, peka untuk penyelesaian permasalahan di koperasi dan rekod urus niaga disimpan dengan sistematik boleh dijadikan pengukur kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

4.6.3 Dimensi Ketara

Jadual 4.36 menunjukkan korelasi antara dimensi ketara dengan kepuasan pelajar.

Jadual 4.36

Korelasi antara Dimensi Ketara dengan Kepuasan Pelajar

		Kepuasan Pelajar
Dimensi Ketara	Pearson correlation	0.710**
	Sig. (2-tailed)	0.00
	N	383

** Korelasi signifikan pada aras 0.01 (2-tailed)

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.36 menunjukkan analisis korelasi antara kepuasan pelajar (M = 38.36, SD = 7.35) dan dimensi ketara dalam kualiti perkhidmatan (M = 17.71, SD = 3.96) menunjukkan hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan, r(383) = .710, p = .000. Ini bermakna dimensi ketara menunjukkan perkaitan positif dan dianggap sebagai penentu yang sangat kuat kepada kepuasan pelajar. Semakin tinggi skor bagi dimensi ketara, maka semakin tinggi tahap kepuasan pelajar. Lima kriteria dimensi ketara iaitu kecanggihan peralatan di koperasi, persekitaran dan hiasan dalaman yang menarik, keselesaan ruang menunggu, kekemasan penampilan petugas dan ketepatan informasi perkhidmatan kepada pelanggan boleh dijadikan pengukur kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

4.6.4 Dimensi Empati

Jadual 4.37 menunjukkan korelasi antara dimensi empati dengan kepuasan pelajar.

Jadual 4.37

Korelasi antara Dimensi Empati dengan Kepuasan Pelajar

		Kepuasan Pelajar
Dimensi Empati	Pearson correlation	0.701**
	Sig. (2-tailed)	0.00
	N	383

** Korelasi signifikan pada aras 0.01 (2-tailed)

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.37 menunjukkan analisis korelasi antara kepuasan pelajar (M = 38.36, SD = 7.35) dan dimensi empati dalam kualiti perkhidmatan (M = 18.26, SD = 3.84) menunjukkan hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan, r(383) = .701, p = .000. Ini bermakna dimensi empati menunjukkan perkaitan positif dan dianggap sebagai penentu yang sangat kuat kepada kepuasan pelajar. Semakin tinggi skor bagi dimensi empati, maka semakin tinggi tahap kepuasan pelajar. Lima kriteria dimensi empati iaitu perhatian personel terhadap pelanggan, kepekaan waktu operasi koperasi, prihatin permasalahan anggota, insentif anggota dan ketepatan dalam memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan boleh dijadikan pengukur kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.

05-4506832 Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

4.6.5 Dimensi Responsif

Jadual 4.38 menunjukkan korelasi antara dimensi responsif dengan kepuasan pelajar.

Jadual 4.38

Korelasi antara Dimensi Responsif dengan Kepuasan Pelajar

		Kepuasan Pelajar
Dimensi Responsif	Pearson correlation	0.730**
	Sig. (2-tailed)	0.00
	N	383

** Korelasi signifikan pada aras 0.01 (2-tailed)

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Berdasarkan Jadual 4.38, analisis korelasi antara kepuasan pelajar (M = 38.36, SD = 7.35) dan dimensi responsif dalam kualiti perkhidmatan (M = 18.55, SD = 4.02) menunjukkan hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan, r(383) = .730, p = .000. Ini bermakna dimensi responsif menunjukkan perkaitan positif dan dianggap sebagai penentu yang sangat kuat kepada kepuasan pelajar. Semakin tinggi skor bagi dimensi responsif, maka semakin tinggi tahap kepuasan pelajar. Lima kriteria dimensi responsif iaitu ketangkasan penyampaian informasi, kepantasan dalam memberi perkhidmatan, petugas memberi perkhidmatan peribadi bagi pelanggan yang memerlukan bantuan, petugas memberi layanan mesra walaupun sibuk dan kepekaan terhadap keperluan dan kehendak pelanggan boleh dijadikan pengukur kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Tahap signifikan bagi semua dimensi kualiti perkhidmatan adalah kecil p = 0.00 (<0.01). Berdasarkan dapatan juga menunjukkan korelasi yang tinggi antara dimensi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar di mana nilai pekali korelasi antara 0.60 – 0.80. Dimensi responsif mempunyai nilai korelasi yang paling tinggi diikuti oleh dimensi ketara, empati, jaminan dan kebolehpercayaan. Keseluruhannya menunjukkan bahawa, hipotesis nol tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara dimensi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar dalam konteks perkhidmatan koperasi sekolah adalah ditolak. Maka hipotesis alternatif diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

4.7 Pengaruh Dimensi Kualiti Perkhidmatan dengan Kepuasan Pelajar

$H_0$3 Tidak terdapat tahap perbezaan dimensi kualiti perkhidmatan yang signifikan terhadap kepuasan pelajar.

Analisis regresi digunakan untuk mengkaji dimensi kualiti perkhidmatan yang menerangkan varian dalam kepuasan pelajar. Dalam kajian ini pemboleh ubah dimensi kualiti perkhidmatan iaitu jaminan, kebolehpercayaan, ketara, empati dan responsif.

Analisis regresi berganda dijalankan bagi mengenal pasti pengaruh setiap dimensi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar sekolah menengah di daerah Hulu Selangor. Dimensi kualiti perkhidmatan dianggap sebagai peramal untuk kepuasan pelajar dan nilai pekali peramal diperoleh daripada analisis regresi berganda. Selain itu, ini akan menjelaskan kecenderungan kepuasan pelajar untuk berubah apabila berlaku perubahan dalam kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.

Jadual 4.39

Ringkasan Model

Model	R	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	0.805[a]	0.649	0.644	4.381

a. Peramal: (Konstan), Jaminan, Kebolehpercayaan, Ketara, Empati dan Responsif

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Hasil analisis Jadual 4.39 mendapati bahawa keputusan bagi *R-square* adalah 0.649. Ini menunjukkan lima dimensi kualiti perkhidmatan koperasi sekolah dapat menjelaskan secara signifikan 64.9% varian dalam kepuasan pelajar (R^2 = .649, F (5,382) = 139.302, $p <$ .01).

Jadual 4.40

Keputusan Ujian Varian (ANOVA)

Model	*Sum of Squares*	df	*Mean Square*	*F*	*Sig*
Regresi	13370.961	5	2674.192	139.302	0.000[b]
Residual	7237.315	377	19.197		
Jumlah	20608.277	382			

a. Pemboleh ubah : Kepuasan
b. Peramal: (Konstan), Jaminan, Kebolehpercayaan, Ketara, Empati dan Responsif

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.40 adalah keputusan ANOVA dalam analisis regresi di mana ini menjelaskan sama ada model kajian yang dibina dapat menghasilkan satu ramalan tentang pengaruh peramal (pemboleh ubah bebas). Model regresi kajian ini adalah signifikan kerana nilai F=139.302 dan p=0.000 (p<0.01) melalui ujian F. Ini bermakna varian kedua-dua pemboleh ubah dapat diterangkan melalui model regresi ini.

Jadual 4.41 telah menunjukkan analisis regresi di antara dimensi kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelajar.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.41

Analisis Regresi di antara Dimensi Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pelajar

	Unstandard Coefficients		
Model	*β*	*Std.Error*	*Sig.*
1 (*Constant*)	5.524	1.326	0.000
Jaminan	0.556	0.103	0.000
Kebolehpercayaan	0.048	0.113	0.670
Ketara	0.442	0.095	0.000
Empati	0.203	0.113	0.075
Responsif	0.512	0.102	0.000

*Signifikan pada aras 0.01

Daripada Jadual 4.41**,** didapati dimensi jaminan menunjukkan pengaruh yang signifikan (β = 0.556, p = .000), dimensi responsif (β = 0.512, p = .000) dan dimensi ketara (β = 0.442, p = .000) terhadap kepuasan pelajar. Lima pemboleh ubah dimensi kualiti perkhidmatan menunjukkan pengaruh yang positif dengan kepuasan pelajar. Berdasarkan hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa dimensi jaminan, responsif dan ketara merupakan faktor-faktor kritikal yang menerangkan kepuasan pelajar dalam perkhidmatan koperasi sekolah. Keseluruhannya menunjukkan bahawa, hipotesis nol tidak terdapat tahap perbezaan dimensi kualiti perkhidmatan yang signifikan terhadap kepuasan pelajar adalah ditolak. Maka hipotesis alternatif diterima.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

4.8 Rumusan

Secara keseluruhan, bab ini membincangkan penganalisisan data berbentuk deskriptif dan inferensi secara terperinci bagi mencapai objektif kajian serta menjawab soalan dan hipotesis kajian. Analisis statistik deskriptif dijalankan untuk menerangkan mengenai latar belakang responden. Manakala ujian inferensi yang melibatkan ujian t dan ujian analisis varian sehala (ANOVA) juga digunakan untuk menguji hipotesis kajian. Ujian korelasi Pearson dan regresi berganda turut digunakan untuk melihat kekuatan hubungan antara dimensi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar dan pengaruh antara pemboleh ubah. Jadual 4.42 menunjukkan ringkasan keputusan analisis kajian keseluruhannya berdasarkan hipotesis kajian. Kemudian bab lima akan membincangkan lebih lanjut berkaitan dapatan kajian yang diperoleh dalam bab ini.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.42

Ringkasan Keputusan Analisis Kajian

Bil		Hipotesis	Hasil Analisis
1	$H_0$1	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor demografi dan dimensi kualiti perkhidmatan koperasi sekolah dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah	Hipotesis nol ditolak
2	$H_0$1aa	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol ditolak
3	$H_0$1ab	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
4	$H_0$1ac	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol ditolak
5	$H_0$1ad	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
6	$H_0$1ae	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
7	$H_0$1ba	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol ditolak
8	$H_0$1bb	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
9	$H_0$1bc	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol ditolak
10	$H_0$1bd	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
11	$H_0$1be	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara bangsa dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
12	$H_0$1ca	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima

(bersambung)

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.42 *(sambungan)*

Bil		Hipotesis	Hasil Analisis
13	$H_0$1cb	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
14	$H_0$1cc	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
15	$H_0$1cd	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
16	$H_0$1ce	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jumlah wang saku dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
17	$H_0$1da	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
18	$H_0$1db	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
19	$H_0$1dc	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol ditolak
20	$H_0$1dd	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
21	$H_0$1de	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jenis sekolah dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
22	$H_0$1ea	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan jaminan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
23	$H_0$1eb	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan kebolehpercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol ditolak

(bersambung)

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jadual 4.42 *(sambungan)*

Bil		Hipotesis	Hasil Analisis
24	$H_0$1ec	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan ketara dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
25	$H_0$1ed	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan empati dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
26	$H_0$1ee	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lokasi sekolah dan responsif dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi.	Hipotesis nol diterima
27	$H_0$2	Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara dimensi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelajar dalam konteks perkhidmatan koperasi sekolah.	Hipotesis nol ditolak
28	$H_0$3	Tidak terdapat tahap perbezaan dimensi kualiti perkhidmatan yang signifikan terhadap kepuasan pelajar	Hipotesis nol ditolak

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

BAB 5

PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

5.1 Pengenalan

Bab ini bertujuan untuk membuat perbincangan dan kesimpulan berdasarkan bab-bab terdahulu. Ini juga bertujuan untuk membandingkan hasil dapatan kajian yang diperoleh dengan kajian-kajian yang lepas. Turut dibincangkan adalah cadangan hasil daripada kajian yang terdiri daripada cadangan kepada organisasi yang terlibat serta cadangan untuk kajian lanjutan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

5.2 Perbincangan Dapatan Kajian

Dalam bahagian ini, pengkaji membincangkan hasil kajian yang diperoleh dengan membandingkan dengan kajian-kajian terdahulu yang berkait rapat dengan pemboleh ubah – pemboleh ubah yang terlibat. Perbincangan berdasarkan objektif, soalan dan hipotesis kajian. Perbincangan juga untuk mengenal pasti sama ada wujud persamaan atau perbezaan dengan kajian-kajian lepas.

5.2.1 Tahap Keutamaan Kriteria-kriteria Dimensi Kualiti Perkhidmatan dalam Mempengaruhi Kepuasan Pelajar

Terdapat lima dimensi kualiti perkhidmatan yang terdiri daripada dua puluh lima kriteria pengukuran kualiti perkhidmatan. Berdasarkan dapatan kajian, terdapat sedikit perbezaan keutamaan kriteria di mana setiap item adalah hampir sama penting bagi menjamin kualiti perkhidmatan koperasi kepada pelajar sekolah.

5.2.1.1 Jaminan

Berdasarkan kajian, dapatan menunjukkan nilai min dimensi jaminan adalah yang paling tinggi berbanding dengan dimensi kualiti perkhidmatan yang lain. Ini menunjukkan bahawa pelajar paling berpuas hati dengan dimensi jaminan iaitu petugas boleh dipercayai, petugas sentiasa menunjukkan keramahan, petugas berpengetahuan, petugas yang cekap dan keselamatan urus niaga di koperasi terjamin.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

"Petugas boleh dipercayai" memperoleh skor min yang paling tinggi. Ini diikuti oleh "keselamatan urus niaga terjamin". Kedua-dua kriteria tersebut mempunyai perkaitan di mana pelajar merasakan urus niaga di koperasi terjamin bila mana petugas koperasi juga boleh dipercayai. Namun skor yang paling rendah adalah "petugas sentiasa menunjukkan keramahan" (3.80), "petugas yang cekap" (3.81) dan "petugas berpengetahuan" (3.84). Hasil kajian ini konsisten dengan kajian Farlizawati (2012) yang mendapati masalah kekurangan petugas koperasi pada waktu rehat berbanding bilangan pelajar yang ramai. Implikasi kekurangan petugas ialah petugas tidak dapat memberi layanan seperti mana harapan pelajar. Malah kajian Jamilah et al. (2013) menyokong masalah ini dengan dapatan kajian menunjukkan bahawa 70% ALK tidak kompeten dalam menjalankan tugas sedangkan kualiti perkhidmatan adalah keseluruhan tanggapan pelanggan terhadap kecekapan relatif penyedia perkhidmatan (Shin & Kim, 2008).

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Ahmad Marzuki (2004) turut menjelaskan masalah yang sama di mana pentadbir sekolah kurang memberi sokongan kepada koperasi sekolah untuk menyediakan program pendidikan. Malah koperasi juga tidak sempat mengadakan kursus untuk pelajar (Farlizawati, 2012; Gurcharanjit Singh, 2014). Oleh itu, gerakan koperasi sekolah seharusnya peka dengan masalah ini dan penambahbaikan perlu dilakukan untuk menjamin kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.

Koperasi sekolah bertanggungjawab melatih kakitangan bagi mempamerkan kecekapan, kemesraan dan bertenaga apabila melayan pelanggan (Frank Me-Ol (2015). Malah, kekerapan latihan telah menyumbang kepada peningkatan prestasi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

pengurusan sumber manusia selepas program TUKAR dilaksanakan (Noranita et al.). Maghsoudi et al. (2012) juga menekankan kepentingan latihan bagi anggota koperasi untuk membangunkan sifat keusahawanan.

Ada juga beberapa kajian lain yang selaras dengan dapatan kajian yang menunjukkan dimensi jaminan mempunyai skor min yang paling tinggi. Hishamuddin et al. (2008) mendapati skor min yang tinggi bagi "penampilan pensyarah, "pensyarah yang peramah dan berbudi bahasa" dan "kelayakan akademik pensyarah" telah menyumbang kepada skor min dimensi jaminan yang tinggi juga.

Kabir dan Carlsson (2010) turut mendapati pelanggan mempunyai jangkaan yang tinggi mengenai pengetahuan, tingkah laku personel penyedia perkhidmatan feri dan keselamatan bagi memastikan pelanggan rasa selamat bila menggunakan perkhidmatan feri.

Walaupun tiada kajian yang khusus tentang kualiti perkhidmatan koperasi namun elemen yang terdapat dalam dimensi jaminan turut disentuh iaitu kecekapan perkhidmatan koperasi (Syarifah Rohaya, et al., 2013), memupuk keakraban dengan pelanggan (Frank Me-Ol, 2015) dan pekerja yang efektif (Norawati, 2015). Falsafah kualiti juga menekankan pengetahuan yang mendalam (Deming, 1986), komitmen pekerja (Suzana & Kijev, 2012; Wan Jaafar, 2005). Zeithaml et al. (2009) juga berpendapat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh ciri-ciri perkhidmatan dan kualiti perkhidmatan yang baik akan membawa kepada kepuasan anggota dan kesetiaan kepada koperasi (Syarifah Rohaya et al., 2013).

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

5.2.1.2 Kebolehpercayaan

Dimensi kebolehpercayaan merupakan dimensi yang memperoleh nilai min yang kedua tinggi. “Rekod urus niaga disimpan secara sistematik” merupakan salah satu elemen yang terdapat dalam dimensi kebolehpercayaan. Gagliano dan Hathcote (1994) menyatakan bahawa maklumat inventori yang tepat mempengaruhi kepelbagaian barang jualan di stor iaitu faktor yang penting sebagai kriteria terpenting kesetiaan pelanggan.

Gagliano dan Hathcote (1994) turut menambah ketepatan rekod dan ketepatan waktu operasi adalah perhatian personel terhadap pelanggan. Dapatan kajian menunjukkan “ketepatan waktu operasi” memperoleh skor min kedua terendah. Ini mungkin disebabkan kekangan komitmen guru dan petugas koperasi yang boleh menyumbang kepada kelewatan waktu operasi jika koperasi tidak mengambil pekerja tetap untuk membantu pengurusan koperasi.

Akan tetapi kecanggihan peralatan tidak semestinya boleh dilihat pelanggan (Gagliano dan Hathcote, 1994). Maka analisis kajian mendapati “rekod urus niaga disimpan dengan sistematik” memperoleh skor yang paling tinggi kerana pelajar mungkin tidak dapat membuat penilaian secara tepat. Walau bagaimanapun, menurut Parasurman et al (1990), kebolehpercayaan merupakan dimensi yang penting.

Terdapat juga koperasi sekolah yang menghadapi kesukaran untuk mendapat kerjasama dari segi tenaga kerja anggotanya (Ahmad Marzuki, 2004). Ini menimbulkan masalah bagi koperasi untuk beroperasi di luar waktu sekolah

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

terutamanya pelajar yang tinggal di asrama. Ini disokong oleh Farlizawati (2012), dalam kajiannya mendapati koperasi sekolah tidak dapat beroperasi pada waktu petang. Malah kriteria "ketepatan waktu operasi" juga menunjukkan skor min yang kedua rendah bagi dimensi kebolehpercayaan.

Analisis kajian menunjukkan skor min bagi sekolah harian lebih tinggi berbanding dengan sekolah berasrama walaupun tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi dimensi kepercayaan. Namun nilai signifikan menghampiri 0.05 iaitu 0.069. Ini menunjukkan terdapat perbezaan antara jenis sekolah dengan kepercayaan dalam menentukan kepuasan pelajar. Oleh itu penambahbaikan perlu dilakukan untuk mengekalkan kepercayaan pelajar. Syarifah Rohaya et al. (2013) turut menyokong bahawa kedai runcit koperasi perlu menekankan aspek pengurusan koperasi seperti masa urus niaga yang sesuai.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Masalah kecurian dan kerosakan barangan juga timbul terutamanya pada waktu rehat kerana kekurangan petugas koperasi (Farlizawati, 2012). Dapatan kajian juga mendapati kriteria "peka untuk penyelesaian masalah di koperasi" memperoleh skor min yang paling rendah berbanding dengan kriteria yang lain. Ini membuktikan bahawa gerakan koperasi sekolah masih tidak peka dengan permasalahan anggota (Frank Me-Ol, 2015) di koperasi sekolah dan seterusnya menjejaskan kebolehpercayaan pelajar terhadap perkhidmatan koperasi sekolah.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Perekodan sistem kewangan dengan sistematik (Noranita et al., 2014) adalah salah satu elemen penting yang diterapkan dalam program TUKAR bagi memastikan kejayaan program ini. Malah Parasuraman et al (1990), menyatakan bahawa kebolehpercayaan merupakan dimensi yang penting.

5.2.1.3 Ketara

Berkenaan dimensi ketara pula, dapatan menunjukkan skor min yang paling rendah berbanding dimensi yang lain. Ini selaras dengan analisis kajian Hishamuddin et al. (2008) yang juga menunjukkan dimensi ketara mempunyai skor min yang paling rendah bagi kualiti perkhidmatan di pusat pengajian tinggi kerana skor min yang rendah bagi elemen "kecukupan komputer untuk pelajar" dan "komputer yang canggih".

Berdasarkan dapatan kajian, keselesaan ruang menunggu merupakan kriteria yang mempunyai nilai min yang paling rendah. Koperasi sekolah tidak menyediakan ruang menunggu yang selesa untuk para pelajar. Ini selaras dengan masalah yang dibangkitkan oleh Termit Kaur dan Siti Fasliyaton (2010) bahawa premis yang disediakan oleh pihak sekolah tidak kondusif. Jelaslah di sini bahawa pihak sekolah kurang memberi sokongan untuk menyediakan tempat yang selesa untuk pelajar berurusan dengan koperasi sekolah (Farlizawati, 2012; Termit Kaur & Siti Fasliyaton, 2010).

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Didapati " kecanggihan peralatan di koperasi" menunjukkan skor min yang kedua terendah berbanding kriteria yang lain. Dapatan ini menunjukkan koperasi sekolah masih tidak mempunyai peralatan yang canggih walaupun kecanggihan peralatan dapat membantu meningkatkan kecekapan perkhidmatan koperasi. Masalah ini pernah dibangkitkan oleh Ahmad Marzuki (2004) yang menyatakan bahawa kebanyakan koperasi sekolah tidak mempunyai kemudahan komputer dan mesin niaga. Sehingga kini, masalah ini masih wujud kerana tiada tindakan penambahbaikan dan pihak koperasi sekadar berpuas hati dengan peralatan sedia ada. Webster (1989), juga menyatakan bahawa peralatan yang canggih membolehkan kerja-kerja perekodan urus niaga lebih mudah.

Dapatan kajian selaras dengan Karami dan Olfati (2012) yang mendapati dimensi ketara bukanlah faktor utama bagi pelajar di Iran. Namun dapatan ini berbeza dengan kajian M.Franklin dan S.G Balaji (2013) dan Arshad dan Ameen (2010) yang menunjukkan dimensi ketara mempunyai nilai min yang paling tinggi. Dapatan analisis kajian pula menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan antara jenis sekolah dengan dimensi ketara iaitu antara sekolah harian dengan sekolah berasrama.

Keseluruhan skor min bagi ketara adalah yang terendah disebabkan kemudahan fizikal yang terdapat di setiap sekolah adalah berbeza dan tanggapan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan juga berbeza. Ahmad Marzuki (2007) menyatakan kegiatan koperasi di sekolah berasrama penuh lebih mudah berkembang kerana sekolah telah menyediakan kemudahan prasarana yang lebih baik berbanding dengan sekolah lain.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Dapatan kajian oleh Gagliano dan Hathcote (1994) mendapati dimensi ketara adalah paling penting kerana ia melambangkan imej organisasi di mana ketara biasanya memberikan tanggapan pertama pelanggan. Ini selaras dengan dapatan kajian bagi elemen kepuasan pelajar yang menunjukkan pelajar memberikan skor min yang paling tinggi (4.03) bagi pernyataan "perkhidmatan koperasi memberikan imej yang baik bagi koperasi sekolah". Oleh itu dimensi ketara adalah kriteria penting yang perlu ditambah baik kerana ia melambangkan imej koperasi yang akan menentukan persepsi pelanggan untuk melakukan urus niaga (Nor Asiah, 2013).

Walau bagaimanapun, beberapa elemen penting dalam dimensi ketara turut digariskan oleh beberapa pandangan yang berkaitan dengan perkhidmatan koperasi seperti susun atur dan peralatan mencukupi (Syarifah Rohaya et al., 2013), keselesaan ruang menunggu dan persekitaran dan hiasan dalaman yang menarik (Frank Me-Ol, 2015), kemahiran teknologi (Ahmad Marzuki, 2007) dan ketepatan informasi perkhidmatan (Syarifah Rohaya et al., 2013). Malah komunikasi berkesan penting bagi memastikan kejayaan TQM juga (Ueno, 2010).

5.2.1.4 Empati

Dalam kajian ini, dimensi empati memperoleh skor min yang kedua terendah. Kriteria "perhatian personel terhadap pelanggan" mendapat skor min yang paling rendah (3.55) diikuti dengan "insentif anggota" (3.56). Bilangan anggota yang menjalankan perniagaan terhad (Farlizawati, 2012) menyebabkan mereka tidak dapat memberi perhatian personel kepada pelajar. Ahmad Marzuki (2007) menegaskan perkhidmatan

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

berkualiti adalah peka dengan perubahan keperluan dan kehendak anggota. Malah ramai anggota koperasi yang tidak peka tentang insentif yang disediakan oleh koperasi dan memberi skor yang rendah bagi kriteria ini.

Walaupun setelah program TUKAR dilaksanakan, hanya sebanyak 39.2% bersetuju bahawa barangan yang dijual mendapat tempat di hati pelanggan (Noranita et al., 2014). Jadi ini menunjukkan bahawa kriteria "ketepatan dalam memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan" harus diberi perhatian walaupun dapatan menunjukkan skor yang paling tinggi (Deming, 1986; Grönroos, 1984; Zeithaml et al., 2009).

Banyak sarjana yang menekankan kepentingan fokus kepada pengguna (Colin & Stephen, 1994; Feigenbaum, 1983; Juran, 1988; Ueno, 2010). Begitu juga dalam konteks koperasi iaitu koperasi dapat memenuhi objektif keanggotaan (Sushila Devi et al., 2009), memberi manfaat kepada anggota (Nurbiha, 2015), kepercayaan anggota (Chirisa, Gaza, & Bandauko, 2014), prihatin permasalahan anggota (Frank Me-Ol, 2015) serta memenuhi keperluan dan kehendak (Ahmad Marzuki, 2007; Frank Me-Ol, 2015; Syarifah Rohaya et al., 2013) bagi menjamin kualiti perkhidmatan koperasi.

Kajian Karami dan Olfati (2012) juga mendapati dimensi empati merupakan dimensi yang paling penting bagi pelajar Iran. Namun begitu, dapatan kajian Hishamuddin et al. (2008) menunjukkan skor min empati yang paling rendah selain daripada dimensi ketara..

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

5.2.1.5 Responsif

Seterusnya kajian mendapati dimensi responsif merupakan dimensi yang ketiga tertinggi berbanding lima dimensi yang lain. Namun begitu "petugas memberi layanan mesra walaupun sibuk" memperoleh skor min terendah (3.64). Ini disokong oleh Farzilawati (2012) dalam kajiannya mendapati bilangan kakitangan yang terhad berbanding dengan bilangan pelajar yang ramai ketika waktu rehat.

Malah program pendidikan kurang mendapat sokongan pentadbir (Ahmad Marzuki, 2004), kekangan untuk pelajar berkursus (Farlizawati, 2012; Gurcharanjit Singh, 2014), ALK tidak kompeten (Jamilah et al., 2013) adalah antara faktor yang menyumbang kepada ketidakcekapan petugas koperasi. Kekurangan bilangan petugas menyebabkan mereka keletihan dan tidak dapat memberi layanan yang sewajarnya.

Deming (1986) juga menyatakan bahawa dalam membentuk budaya kualiti, organisasi memerlukan pengetahuan yang mendalam, ketekunan mencapai matlamat dan pembaikan yang berterusan. Ini melibatkan pekerja yang fokus kepada pelanggan dan memahami keperluan dan permintaan pelanggan. Permasalahan ini telah dibangkitkan oleh Frank Me-Ol (2015) bila koperasi tidak menghormati serta berhubung dengan emosi pengguna yang boleh menjejaskan kesetiaan anggota koperasi.

"Ketangkasan penyampaian informasi" memperoleh min yang kedua terendah (3.66). Nicolson et al. (1996) menyatakan bahawa keberkesanan perkhidmatan pelanggan perlu kepada sokongan telekomunikasi dan sistem komputer

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

kerana penyampaian perkhidmatan memberi impak kepada kepuasan (Behara et al., 2006).

Oleh itu, elemen-elemen yang terdapat dalam dimensi ini banyak disentuh oleh pengkaji gerakan koperasi seperti kepekaan keperluan dan kehendak pengguna (Ahmad Marzuki, 2007; Dino Faizal, 2015), memberi layanan walaupun sibuk (Suzana & Kijev, 2012), kepantasan perkhidmatan (Norawati, 2015) dan keakraban dengan pengguna (Frank Me-Ol, 2015) bagi memastikan perkhidmatan yang berkualiti.

Beberapa sarjana turut menyatakan elemen yang terdapat dalam dimensi responsif iaitu kepekaan terhadap keperluan dan kehendak pelanggan (Deming, 1986; Feigenbaum, 1983; Juran, 1988) adalah penting untuk menjayakan pengurusan kualiti dalam sesebuah organisasi.

Kajian ini juga memperkukuhkan lagi andaian yang dikemukakan oleh teori kualiti di mana kualiti ditakrifkan sebagai memuaskan kehendak pelanggan (Crosby, 1979; Feigenbaum, 1983; Deming, 1986; Juran, 1988) dan juga berkait rapat dengan pendapat (Parasuraman et al., 1988) iaitu kualiti perkhidmatan sebagai keinginan dan kehendak pelanggan.

Kesimpulannya ialah hasil kajian ini penting bagi menentukan status keutamaan kriteria dimensi kualiti perkhidmatan dalam mempengaruhi kepuasan pelajar. Dapatan menunjukkan kelima-lima dimensi adalah penting dalam mempengaruhi kepuasan pelajar. Berdasarkan kriteria pengukuran dimensi kualiti

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

perkhidmatan, koperasi sekolah dapat mengenal pasti skor min bagi setiap dimensi. Seterusnya tindakan penambahbaikan perlu dilakukan bagi kriteria yang memperoleh nilai min yang rendah. Penilaian kualiti perkhidmatan adalah proses berterusan dan perlu sentiasa diulang (Juran, 1988; Arshad & Ameen, 2010; Juneja et al., 2011).

5.2.2 Perbezaan di antara Faktor Demografi dan Dimensi Kualiti Perkhidmatan dalam Menentukan Kepuasan Pelajar Terhadap Kualiti Perkhidmatan Koperasi Sekolah

Secara umumnya, perbezaan di dalam dimensi kualiti perkhidmatan yang berkaitan dengan pemboleh ubah demografi iaitu jantina, bangsa, jumlah wang saku, jenis sekolah dan lokasi sekolah dapat dikenal pasti berdasarkan dapatan kajian ini. Walau bagaimanapun, kajian yang mengkaji tentang demografi dan gaya hidup pembeli dalam persekitaran peruncitan adalah terhad terutamanya di rantau ini (Al Otaibi, 2014). Tingkah laku pelanggan dari negara yang berbeza dan cara yang berbeza dalam mempengaruhi kualiti perkhidmatan yang diterima kerana pengguna mempunyai ciri-ciri yang tersendiri seperti demografi dan gaya hidup (Carpenter & Moore, 2006).

Terdapat hubungan antara perkhidmatan pelanggan dan ciri-ciri demografi bila membuat pilihan gedung membeli belah (Ganesan-Lim, Russell-Bennett, & Dagger, 2008). Faktor demografi seperti umur, jantina, taraf perkahwinan, pendapatan, pendidikan, pekerjaan dan saiz keluarga memberi impak yang kuat terhadap pemilihan dalam peruncitan (Carpenter & Moore, 2006). Disokong oleh

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

kajian Webster (1989) yang menunjukkan ciri-ciri demografi adalah penting bila menentukan jangkaan kualiti perkhidmatan bagi perkhidmatan non-profesional.

Namun begitu, kajian berhubung dengan ciri-ciri demografi pelanggan dan gaya hidup mereka terhadap gelagat pembelian adalah terhad dan tidak dikaji dengan sebaik-baiknya (Al Otaibi & Yasmeen, 2014). Malah Ganesan-Lim et al. (2008) juga mencadangkan supaya memasukkan gaya hidup pelanggan dan ciri-ciri demografi dalam kajian kualiti perkhidmatan peruncitan bagi kajian lanjutan.

Hasil kajian mendapati wujudnya perbezaan yang signifikan dari segi jantina, bangsa, jenis sekolah dan lokasi sekolah ke atas kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah. Namun hasil kajian tidak dapat membuktikan perbezaan dari segi jumlah wang saku ke atas kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.

5.2.2.1 Jantina dan Dimensi Kualiti Perkhidmatan

Hasil analisis menunjukkan wujudnya perbezaan yang signifikan dari segi jantina pelajar yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah. M.Franklin dan S.G Balaji (2013) dan Siti Zuraini (2014) turut mendapati wujud perbezaan yang signifikan berdasarkan jantina dan mendapati pelanggan perempuan lebih berpuas hati berbanding pelanggan lelaki. Namun kajian Azimatun et al. (2012) menunjukkan hanya klinik-klinik kawasan bandar sahaja

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dengan kepuasan pelanggan berbanding dengan klinik luar bandar.

Malah selaras juga dengan kajian Webster (1989) dan Mittal dan Kamakura (2001) yang menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dengan kualiti perkhidmatan di mana pelanggan perempuan secara umumnya mempunyai tanggapan kualiti perkhidmatan yang lebih tinggi berbanding pelanggan lelaki. Kajian Carpenter dan Moore (2006) menunjukkan dapatan yang signifikan bahawa perempuan lebih cenderung menjadi pelanggan tetap berbanding dengan lelaki dan demikian peruncit melaksanakan strategi untuk menarik minat lebih ramai suri rumah. Disokong oleh pendapat Laroche, Rosenblatt dan Manning (1986) yang menyatakan bahawa segmen pemasaran harus lebih untuk menarik minat pelanggan perempuan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Namun dapatan ini tidak selaras dengan kajian oleh Yusof dan Nor Azlinda Kasma (2011) yang mendapati bahawa tiada perbezaan yang signifikan antara kepuasan pelajar dengan jantina. Begitu juga dapatan Hussain (2013), Al Otaibi (2014) dan Abidah (2015) yang mendapati tiada perbezaan yang signifikan antara kepuasan pelanggan dengan jantina.

5.2.2.2 Bangsa dan Dimensi Kualiti Perkhidmatan

Kajian juga turut mendapati perbezaan yang signifikan ke atas kepuasan pelajar berdasarkan bangsa bagi dimensi ketara. Dari segi keselarasan dengan kajian lepas, dapatan ini selaras dengan kajian Yusof Boon dan Nor Azlinda (2011) iaitu terdapat

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

perbezaan antara pelajar tempatan dengan pelajar antarabangsa. Dapatan yang sama oleh Azimatun et.al (2012) di mana kaum India menunjukkan perbezaan yang signifikan dengan kaum Melayu dan Cina. Webster (1989) dan dalam kajiannya juga menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan antara bangsa dengan kualiti perkhidmatan. Manakala Jamal dan Naser (2002) pula menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan antara bangsa dengan kepuasan.

Berhubung dengan bangsa, Agarwal, Malhotra dan Bolton (2010) mengemukakan alasan bahawa pelanggan di negara sedang membangun secara umumnya lebih mudah berpuas hati dengan prestasi perkhidmatan. Ini terbukti berdasarkan analisis min di mana keseluruhannya semua dimensi berada pada tahap sederhana tinggi. Agarwal, Malhotra dan Bolton (2010) turut menambah bahawa pelanggan di negara membangun akan berpuas hati sekiranya perkhidmatan menawarkan faedah sampingan dan aspek ketara merupakan kemuncak bagi pencapaian mereka.

Kajian Guesalaga dan Pitta (2014) memperoleh dapatan yang bertentangan di mana tidak terdapat perbezaan wujud antara Chile dan Amerika Syarikat. Namun analisis kajian menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan antara bangsa dengan dimensi ketara. Ini menunjukkan bahawa pelajar yang berlainan bangsa memberi tanggapan yang berbeza terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah bagi dimensi ketara.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Dapatan juga menunjukkan wujud perbezaan yang signifikan antara bangsa dengan dimensi jaminan. Analisis ini bertentangan dengan kajian Guesalaga dan Pitta (2014) di mana tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara pelanggan Chile dan Amerika Syarikat. Pelanggan menilai dimensi jaminan bagi kualiti perkhidmatan kerana dimensi ini memberi kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan (Giese & Cote, 2000). Disokong oleh Bang, Raymond, Taylor dan Moon (2005) yang menyatakan bagi masyarakat yang kolektif cenderung untuk melihat kepada kepercayaan jangka panjang dan relevan dengan dimensi jaminan. Oleh itu pelajar yang berbilang bangsa memberi tanggapan yang berbeza terhadap kualiti perkhidmatan kerana dimensi ini penting untuk mengekalkan kepercayaan mereka terhadap koperasi sekolah.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Namun begitu, hasil kajian ini bertentangan dengan Hussain (2013) dan Al Otaibi (2014) yang mendapati bangsa tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan pelanggan.

5.2.2.3 Jumlah Wang Saku dan Dimensi Kualiti Perkhidmatan

Seterusnya hasil kajian menunjukkan bahawa tidak wujud perbezaan yang signifikan antara jumlah wang saku dengan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah. Kajian berkait dengan jumlah wang saku sangat terhad kerana tidak banyak kajian yang dibuat bagi pelajar sekolah menengah. Oleh itu, faktor pendapatan di ambil kira memandangkan kedua-duanya melibatkan kuasa beli pelanggan yang mempengaruhi penilaian terhadap kualiti perkhidmatan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Dapatan ini selaras dengan kajian Al Otaibi (2014) yang juga menunjukkan tiada perbezaan yang signifikan antara pendapatan bulanan dengan kepuasan pelanggan. Ini berkemungkinan, terdapat pelanggan yang mempunyai pilihan lain dan pendapatan tidak mempengaruhi tanggapan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan. Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1985) menyatakan pelanggan yang mempunyai pendapatan yang lebih tinggi mempunyai batasan membeli belah yang lebih rendah.

Dapatan ini tidak selaras dengan kajian Siti Zuraini (2014) dan Abidah (2015) yang menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan di antara pendapatan dan kepuasan pelanggan. Webster (1989) dalam kajiannya juga menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan antara pendapatan dengan kualiti perkhidmatan. Pengguna berpendapatan sederhana mempunyai jangkaan kualiti yang paling rendah.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

5.2.2.4 Jenis Sekolah dan Dimensi Kualiti Perkhidmatan

Kajian ini juga mendapati terdapat perbezaan dari segi jenis sekolah dengan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah. Akan tetapi perbezaan ini wujud bagi dimensi ketara sahaja. Kajian ini selaras dengan pandangan Ahmad Marzuki (2007) yang menyatakan koperasi sekolah berasrama penuh mudah berkembang berbanding dengan sekolah harian. Ini mungkin disebabkan oleh prasarana fizikal yang disediakan adalah berbeza dan lebih banyak kemudahan untuk pelajar di sekolah berasrama penuh. Namun begitu kajian berkaitan dengan jenis sekolah dengan kepuasan pelajar sangat terhad dan perbandingan dapatan juga terhad.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Dapatan kajian menunjukkan dimensi lain tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan. Elemen ketara adalah faktor fizikal yang membezakan antara sekolah harian dengan sekolah berasrama. Kemudahan dan peralatan yang terdapat di dua jenis sekolah tersebut juga berbeza. Dimensi lain berkait dengan faktor human yang mana pelajar memberikan penilaian yang sama tanpa mengambil kira faktor jenis sekolah.

Kajian yang dibuat oleh Raja Roslan et al. (2010) tidak selaras dengan kajian ini di mana dimensi yang dinilai oleh pelanggan adalah sama di antara hotel dan pusat peranginan yang mempunyai fungsi yang sama. Di hotel, dimensi luaran dan responsif mempunyai skor min paling tinggi manakala di resort juga menunjukkan responsif memperoleh skor min yang tinggi.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Manakala Karami dan Olfati (2012) pula mendapati enam dimensi iaitu ketara, kebolehpercayaan, empati, majikan, profesor, panduan kerjaya menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan antara lima sekolah perniagaan di Iran dengan dimensi kualiti perkhidmatan menggunakan pendekatan SERVPERF. Namun dapatan ini menunjukkan bahawa dimensi empati mempunyai hubungan yang paling tinggi dengan persepsi terhadap kualiti perkhidmatan dan dimensi ketara menunjukkan hubungan yang paling rendah.

Memahami tingkah laku pelajar akan membawa kepada perlunya penambahbaikan terhadap pengurusan perkhidmatan. Mengenal pasti dimensi kualiti perkhidmatan antara fakulti membantu penambahbaikan dari perspektif pelajar dan pihak universiti. Terdapat perbezaan tingkah laku pelajar di antara fakulti. Namun

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

begitu, secara statistik adalah sukar untuk menganalisis sebab musabab pelajar bertindak sedemikian kerana kekurangan pengukuran secara kuantitatif (Abouchedid & Nasser, 2002).

5.2.2.5 Lokasi Sekolah dan Dimensi Kualiti Perkhidmatan

Berkaitan dengan lokasi sekolah, kajian menunjukkan terdapat perbezaan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah bagi dimensi kebolehpercayaan. Dimensi kebolehpercayaan adalah ketepatan janji terhadap pelanggan, ketepatan waktu operasi, ketinggian peribadi petugas koperasi, peka untuk penyelesaian permasalahan di koperasi dan rekod urus niaga disimpan dengan sistematik.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Perbezaan lokasi sekolah yang terletak di pekan, bandar baru dan kampung memberi pelajar tanggapan yang berbeza di mana skor min dapatan kajian menunjukkan lokasi di kampung paling tinggi. Manakala lokasi di pekan mempunyai skor min yang paling rendah. Pelajar yang tinggal di kawasan kampung lebih berpuas hati mungkin disebabkan oleh pilihan untuk mendapatkan barang dan perkhidmatan lebih terhad berbanding dengan sekolah yang terletak di pekan. Pelajar yang tinggal di pekan mempunyai banyak alternatif lain selain daripada koperasi sekolah.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Dapatan yang selari dengan kajian yang dijalankan oleh Azimatun et al. (2012) di mana hasil kajian menunjukkan terdapat perbezaan tahap kepuasan pelanggan di antara klinik bandar dan luar bandar secara keseluruhannya Bagi klinik-klinik di kawasan bandar, dimensi yang paling bermasalah ialah dimensi kebolehpercayaan. Manakala bagi klinik-klinik luar bandar ialah dimensi ketara. Klinik luar bandar juga mempunyai tahap kepuasan pelanggan yang lebih baik berbanding klinik bandar.

Didapati persepsi pelanggan di luar bandar tetap sama walaupun jenis perkhidmatan yang diukur adalah berbeza. Ahmad Marzuki (2007) juga berpendapat, peluang koperasi sekolah yang terletak di luar bandar untuk berkembang adalah terhad terutamanya dari aspek ketara. Laroche et al. (1986) berpendapat salah satu aspek terpenting dinilai oleh pelanggan bank ialah lokasi yang selesa untuk mendapatkan perkhidmatan.

Selain daripada faktor demografi, faktor geografi turut mempengaruhi persepsi terhadap kualiti dan pilihan di gedung peruncitan. Semakin dekat antara lokasi gedung tersebut dengan penduduk setempat dan pelanggan, semakin besar potensi untuk pelanggan membuat pembelian di gedung tersebut (Al Otaibi & Yasmeen, 2014).

„Ketersampaian" atau lokasi sekitar kedai peruncitan mengukur tahap keselesaan dengan merujuk kepada proses membeli belah yang merupakan simbol tingkah laku terbesar terhadap pemilihan kedai peruncitan daripada perspektif pelanggan (Alzubaidi, Vignali, Davies, & Schmidt, 1997). Oleh itu lokasi memainkan peranan yang penting di mana terdapat perbezaan yang signifikan antara

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

lokasi sekolah dengan dimensi kebolehpercayaan. Ini melibatkan kemampuan koperasi sekolah untuk memberi perkhidmatan seperti yang dijanjikan dan kemampuan antara koperasi di pekan, bandar baru dan kampung adalah berbeza.

Kesimpulannya ialah faktor demografi juga harus diambil perhatian oleh sesebuah organisasi kerana pengaruh tingkah laku pelanggan dan penilaian mereka terhadap kualiti perkhidmatan dapat membantu para pengurus untuk merangka strategi pemasaran berdasarkan pemikiran pelanggan dan seterusnya mengekalkan kesetiaan pelanggan (Ganesan-Lim et al., 2008). Malah Naik, Gantasala dan Prabhakar, (2010) menyatakan bahawa geo-demografi mempunyai pengaruh yang besar terhadap jangkaan dan persepsi pelanggan kerana zon toleransi boleh berbeza bagi setiap pelanggan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

5.2.3 Hubungan antara Dimensi Kualiti Perkhidmatan Koperasi dengan Kepuasan Pelajar

Kajian ini di analisis dengan menggunakan ujian korelasi pekali Pearson r. Hasil kajian mendapati terdapat hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan antara kepuasan pelajar dengan dimensi responsif, ketara dan empati. Manakala dimensi kebolehpercayaan dan jaminan menunjukkan hubungan yang positif yang kuat dan signifikan dengan kepuasan pelajar.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(i) Jaminan

Nilai korelasi bagi dimensi jaminan mempunyai hubungan positif yang kuat dan signifikan dengan kepuasan pelajar. Ini mempunyai persamaan dengan kajian yang dijalankan oleh Mosahab et al. (2010) dan Kiran (2010) di mana dimensi jaminan mempunyai hubungan yang paling signifikan dengan kepuasan pelanggan dan dimensi ketara juga yang paling kurang signifikan. Dimensi jaminan sangat penting bagi pelanggan Bank Sepah kerana ia melibatkan urusan kewangan. Pelajar sekolah juga merasakan dimensi jaminan penting bagi menjamin keselamatan urus niaga di koperasi sekolah kerana petugas koperasi sekolah boleh dipercayai, berpengetahuan, peramah dan cekap.

Namun dapatan ini tidak selaras dengan kajian Siti Zuraini (2014) dan Abidah (2015) menunjukkan bahawa dimensi jaminan mempunyai hubungan yang sederhana dan signifikan dengan kepuasan pelanggan. Manakala kajian Haliyana dan Atiah, (2014) mendapati bahawa dimensi jaminan mempunyai hubungan yang sangat kuat dan signifikan dengan kepuasan pelajar.

Hasil analisis kajian menunjukkan semakin tinggi skor bagi dimensi jaminan, maka semakin tinggi tahap kepuasan pelajar. Ini membuktikan bahawa lima kriteria dimensi jaminan iaitu petugas boleh dipercayai, petugas sentiasa menunjukkan keramahan, petugas berpengetahuan, petugas yang cekap dan keselamatan urus niaga terjamin boleh dijadikan sebagai pengukur kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(ii) Kebolehpercayaan

Seterusnya nilai korelasi bagi dimensi kebolehpercayaan juga mempunyai hubungan positif yang kuat dan signifikan dengan kepuasan pelajar. Ini adalah kerana nilai min yang ditunjukkan oleh dimensi ketara bagi item "keselesaan ruang menunggu" dan "kecanggihan peralatan di koperasi" mempunyai nilai skor min yang rendah yang mungkin menyebabkan pelajar kurang berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.

Ini selaras dengan kajian Haliyana dan Atiah, (2014) yang menunjukkan kebolehpercayaan mempunyai hubungan yang kuat dan signifikan dengan kepuasan pelajar. Malah dapatan yang sama di mana kajian Haliyana dan Atiah, (2014) juga menunjukkan dimensi kebolehpercayaan mempunyai nilai korelasi yang paling rendah. Namun dapatan ini tidak selaras dengan kajian Siti Zuraini (2014) dan Abidah (2015) menunjukkan bahawa dimensi kebolehpercayaan mempunyai hubungan yang sederhana dan signifikan dengan kepuasan pelanggan.

Dapatan menunjukkan bahawa semakin tinggi skor bagi dimensi kebolehpercayaan, maka semakin tinggi tahap kepuasan pelajar. Lima kriteria dimensi kebolehpercayaan iaitu ketepatan janji terhadap pelanggan, ketepatan waktu operasi, ketinggian peribadi petugas koperasi, peka untuk penyelesaian permasalahan di koperasi dan rekod urus niaga disimpan dengan sistematik boleh dijadikan pengukur kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(iii) Ketara

Kajian ini turut mendapati nilai korelasi bagi dimensi ketara mempunyai hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan dengan kepuasan pelajar. Namun dapatan ini juga bertentangan dengan kajian Siti Zuraini (2014) dan Abidah (2015) yang menunjukkan bahawa dimensi ketara mempunyai hubungan yang lemah dan signifikan dengan kepuasan pelanggan. Manakala kajian Haliyana dan Atiah (2014) pula menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan dengan kepuasan pelajar.

Walaupun nilai min yang ditunjukkan oleh dimensi ketara bagi item "keselesaan ruang menunggu" dan "kecanggihan peralatan di koperasi" mempunyai nilai skor min yang rendah tetapi kajian menunjukkan nilai korelasi kedua tertinggi. Ini menunjukkan bahawa dimensi ini penting bagi menentukan kepuasan pelajar. Selaras dengan kajian Saleh dan Al-Marzouqi (2014) yang mendapati elemen ketara adalah paling penting bagi pelanggan kemudahan awam di Dubai. Kajian oleh Deshwal et al. (2014) juga menunjukkan dapatan yang sama di mana sebahagian pesakit merasakan fasiliti dan peralatan tidak canggih dan tidak menarik di klinik kampus. Ini memberikan impak yang negatif di mana sebahagian pelajar menggunakan perkhidmatan klinik di luar kampus kerana tidak yakin dengan peralatan di klinik kampus tersebut.

Analisis membuktikan bahawa semakin tinggi skor bagi dimensi ketara, maka semakin tinggi tahap kepuasan pelajar. Ini juga menunjukkan bahawa lima kriteria dimensi ketara iaitu kecanggihan peralatan di koperasi, persekitaran dan hiasan dalaman yang menarik, keselesaan ruang menunggu, kekemasan penampilan petugas

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

dan ketepatan informasi perkhidmatan kepada pelanggan boleh dijadikan pengukur kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.

(iv) Empati

Berkaitan dengan nilai korelasi bagi dimensi empati pula, dapatan menunjukkan hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan antara empati dengan kepuasan pelajar. Dapatan ini selari dengan kajian Siti Zuraini (2014), Haliyana dan Atiah, (2014) dan Hishamuddin et al. (2008) di mana kesemua kajian ini menunjukkan bahawa dimensi empati mempunyai nilai korelasi yang paling tinggi berbanding dengan dimensi yang lain.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Namun tidak selaras dengan kajian Abidah (2015) yang hanya menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan dengan kepuasan pelanggan.

Hasil analisis kajian juga menunjukkan bahawa semakin tinggi skor bagi dimensi empati, maka semakin tinggi tahap kepuasan pelajar. Malah lima kriteria dimensi empati iaitu perhatian personel terhadap pelanggan, kepekaan waktu operasi koperasi, prihatin permasalahan anggota, insentif anggota dan ketepatan dalam memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan boleh dijadikan pengukur kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

(v) Responsif

Hasil kajian mendapati hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan antara responsif dengan kepuasan pelajar. Dimensi responsif adalah dimensi yang menunjukkan korelasi yang paling tinggi berbanding dengan dimensi yang lain. Kajian ini selaras dengan kajian Haliyana dan Atiah (2014) yang menunjukkan dapatan yang sama.

Namun dapatan ini tidak selari dengan kajian Abidah (2015) yang menunjukkan bahawa dimensi responsif mempunyai hubungan yang kuat dan signifikan dengan kepuasan pelanggan. Manakala Siti Zuraini (2014) hanya menunjukkan hubungan yang sederhana dan signifikan dengan kepuasan pelanggan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Jamal dan Naser (2002) menyatakan bahawa kajian mereka menunjukkan bahawa dimensi kualiti perkhidmatan menunjukkan hubungan dengan kepuasan pelanggan. Malah mereka menambah, kepuasan pelanggan bukan hanya berdasarkan kepada penilaian terhadap penyampaian perkhidmatan, tetapi juga pengalaman pelanggan dengan proses penyampaian perkhidmatan.

Analisis juga jelas menunjukkan bahawa semakin tinggi skor bagi dimensi responsif, maka semakin tinggi tahap kepuasan pelajar. Lima kriteria dimensi responsif iaitu ketangkasan penyampaian informasi, kepantasan dalam memberi perkhidmatan, petugas memberi perkhidmatan peribadi bagi pelanggan yang memerlukan bantuan, petugas memberi layanan mesra walaupun sibuk dan kepekaan

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

terhadap keperluan dan kehendak pelanggan boleh dijadikan sebagai pengukur kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah.

Berdasarkan analisis kajian, maka terbukti bahawa kelima-lima dimensi kualiti perkhidmatan mempunyai hubungan yang kuat di mana nilai korelasi adalah antara 0.669 – 0.730. Dimensi responsif mempunyai korelasi yang paling tinggi diikuti oleh ketara, empati, jaminan dan kebolehpercayaan. Hasil kajian juga boleh dijadikan sebagai pengukur penting terhadap kualiti perkhidmatan. Selaras dengan pendapat Samsu (2011) yang menyokong kajian ini di mana pengukuran prestasi berdasarkan reka bentuk sendiri dan boleh diukur bagi menjamin kejayaan koperasi dalam memenuhi objektif anggota melalui penyediaan perkhidmatan. Malah kajian ini dapat menyangkal pendapat Samsu (2011) bahawa kepuasan ahli adalah subjektif dan sangat sukar dinilai.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

5.2.4 Dapatan Regresi Dimensi Kualiti Perkhidmatan dengan Kepuasan Pelajar

Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa dimensi kualiti perkhidmatan telah menerangkan varian dalam kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan sebanyak 64.9%. Dimensi jaminan merupakan dimensi yang paling penting dalam mempengaruhi tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan koperasi sekolah. Kajian Mosahab et al. (2010) dan Kaur (2010) juga mendapati dimensi jaminan merupakan dimensi yang paling penting. Dimensi jaminan sangat penting

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

kerana ini melibatkan kepakaran dan kecekapan perkhidmatan serta keselamatan urus niaga.

Dapatan kajian juga menunjukkan dimensi responsif dan ketara juga mempunyai pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pelajar. Kajian ini tidak selaras dengan kajian Hishamuddin et al. (2008) yang mendapati ketara, responsif dan kebolehpercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan dengan dimensi kualiti perkhidmatan koperasi sekolah. Smith dan Ennew (2001) menegaskan bahawa fasiliti yang sempurna walaupun masih boleh digunakan tetapi tidak canggih tetap akan menyebabkan ketidakpuasan pelajar kerana biasanya pelajar menjangkakan pihak universiti menyediakan kelengkapan yang mengikut peredaran masa.

05-4506832 Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah ptbupsi

Secara tidak langsung, segala kemudahan yang disediakan memberi kesan yang signifikan terhadap penilaian pelajar dan melambangkan imej koperasi yang akan menentukan persepsi pelanggan untuk melakukan urus niaga (Nor Asiah, 2013). Begitu juga dalam konteks koperasi sekolah di mana elemen dimensi ketara mempengaruhi kepuasan pelajar.

Namun dapatan ini tidak selaras dengan Arshad dan Ameen (2010), M.Franklin dan S.G Balaji (2013) dan Saleh dan Al-Marzouqi (2014) yang mendapati dimensi ketara merupakan dimensi yang paling penting. Dapatan Hishamuddin et al., (2008), Raja Roslan et al. (2010) dan Siti Zuraini (2014) pula mendapati dimensi empati paling penting. Karami dan Olfati (2012) mendapati dimensi empati mempunyai pengaruh yang paling tinggi (75%). Dimensi empati sangat penting kepada pelajar Iran kerana mereka sangat mengambil berat tentang terdapatnya pensyarah untuk

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

membantu mereka, pensyarah memberi tindak balas yang baik dengan permintaan mereka, perhatian individu daripada pensyarah dan pensyarah memahami kehendak pelajar. Namun dimensi ketara paling kurang dinilai oleh pelajar.

Manakala Guesalaga dan Pitta (2014) mendapati dimensi kebolehpercayaan adalah paling penting seperti mana dapatan kajian Parasuaraman et.al (1988) iaitu pelopor kepada model SERVQUAL. Namun begitu kajian lain iaitu Mohammadi dan Mohammadi (2014), Putra (2011) dan Abidah (2015) pula menunjukkan responsif memberikan pengaruh paling besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

5.3 Implikasi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Hasil dapatan kajian ini telah dapat menunjukkan bukti secara empirikal bagaimana faktor demografi dapat memberi implikasi kepada kualiti perkhidmatan koperasi sekolah. Kajian berkaitan dengan faktor demografi terhadap kualiti perkhidmatan sangat terhad dan kurang diambil perhatian dalam kebanyakan kajian. Sedangkan pengaruh tingkah laku pelanggan dan penilaian mereka terhadap kualiti perkhidmatan dapat membantu para pengurus untuk merangka strategi pemasaran berdasarkan pemikiran pelanggan dan seterusnya mengekalkan kesetiaan pelanggan (Ganesan-Lim et al., 2008). Malah pendapat ini disokong oleh Naik, Gantasala dan Prabhakar, (2010) yang menyatakan bahawa geo-demografi mempunyai pengaruh yang besar terhadap jangkaan dan persepsi pelanggan kerana zon toleransi boleh berbeza bagi setiap pelanggan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Walaupun banyak kajian yang berkaitan dengan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan, namun kajian kurang berfokus kepada faktor demografi. Cara hidup dan tingkah laku pelanggan mempunyai karakter yang tersendiri yang boleh mempengaruhi tanggapan mereka terhadap kualiti perkhidmatan yang secara tidak langsung juga mempengaruhi kepuasan mereka. Pelanggan hari in memerlukan kualiti produk dan perkhidmatan yang dapat memenuhi keperluan mereka. Adalah penting bagi sesebuah organisasi mengenal pasti keperluan dan kehendak pelanggan

Koperasi perlu mengambil kira perspektif pelanggan jika ingin memuaskan hati pelanggan. Pendekatan demografi boleh dianalisis untuk mengenal pasti keperluan dan kehendak sektor demografi tertentu (Mubbsher & Fasih, 2014). Oleh itu, kepuasan pelanggan berkait dengan kualiti perkhidmatan di mana kualiti perkhidmatan yang tinggi akan membawa kepada tingkat kepuasan yang tinggi juga.

Salah satu implikasi teoretikal yang penting ialah kajian ini telah membuktikan bahawa kriteria-kriteria pengukuran kualiti perkhidmatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Kajian secara soal selidik mesti dilaksanakan untuk mendapat data daripada pelanggan berhubung dengan persepsi, jangkaan dan cadangan untuk penambahbaikan kualiti perkhidmatan (Mubbsher & Fasih, 2014).

Berdasarkan hasil dapatan kajian, beberapa cadangan penambahbaikan dapat dilaksanakan. Cadangan terdiri daripada cadangan kepada organisasi yang terlibat bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan koperasi sekolah agar koperasi sekolah terus menjadi tunggak utama organisasi perniagaan di sekolah dengan sokongan yang padu

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

daripada pelajar sekolah, pentadbir sekolah dan juga ibu bapa. Gerakan koperasi sekolah boleh mengaplikasikan data untuk merancang strategi bagi memenuhi tuntutan anggota koperasi demi memenuhi kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan.

Penambahbaikan segera perlu dilaksanakan oleh pihak koperasi sekolah bagi meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan terutamanya berkenaan item ketara dari segi peralatan dan kelengkapan, persekitaran dan hiasan dalaman, ruang menunggu, penampilan petugas dan penyampaian informasi kepada pelajar sekolah. Selain itu, dimensi lain juga perlu ditingkatkan selaras dengan keperluan dan kehendak pelajar pada masa kini seiring dengan dasar koperasi negara.

Perkhidmatan koperasi sekolah tidak seharusnya terhad kepada pelajar sekolah menengah sahaja. Ini adalah kerana sifat-sifat keusahawanan perlulah dipraktikkan semasa di sekolah rendah lagi. Berbekalkan tunjuk ajar dan bimbingan daripada para guru, koperasi sekolah boleh ditubuhkan di sekolah rendah lagi. Entiti perniagaan sekolah yang lain seperti kelab usahawan juga boleh mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan kriteria pengukuran kualiti perkhidmatan. Malah koperasi dewasa juga boleh menambah baik mutu perkhidmatan dengan menjalankan kajian kepuasan pelanggan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

5.4 Cadangan Kajian Lanjutan

Kajian lanjutan berkaitan dengan kepuasan pelanggan diharapkan mempunyai skop yang lebih luas berbanding dengan kajian ini yang hanya terhad kepada koperasi sekolah dan responden hanya melibatkan satu daerah sahaja serta masih belum menyeluruh. Kajian seterusnya boleh juga berfokus kepada koperasi dewasa yang berskala lebih besar atau koperasi yang terletak di institusi pengajian tinggi. Ini membolehkan penyelidik mengenal pasti dimensi kualiti perkhidmatan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan yang mempunyai pelbagai latar belakang dan tahap sosial ekonomi yang berbeza.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa faktor demografi yang terdiri daripada jantina, bangsa, jenis sekolah dan lokasi sekolah mempunyai hubungan yang signifikan dengan dimensi kualiti perkhidmatan terhadap kepuasan pelajar koperasi sekolah. Kajian seterusnya boleh mengambil kira aspek demografi yang lain seperti umur, tahap pendidikan dan sebagainya yang juga mempengaruhi persepsi terhadap kualiti perkhidmatan. Kajian juga boleh dijalankan untuk membuat perbandingan tahap kepuasan pelanggan antara kualiti perkhidmatan koperasi dengan unit perniagaan yang lain seperti kedai runcit dan sebagainya. Malah, kajian juga boleh diperluaskan lagi dengan membuat perbandingan tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan koperasi dalam negara dengan koperasi luar negara seperti koperasi di negara jiran.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Pada masa akan datang, kajian juga boleh menggunakan pendekatan lain selain daripada pendekatan SERVQUAL dan SERVPERF di mana model ini turut menerima beberapa kritikan daripada sarjana lain. Malah ada kajian yang mendapati model ini gagal untuk mengukur kepuasan pelanggan. Teas (1993) salah seorang yang mengkritik SERVQUAL telah memperkenalkan model alternatif untuk mengukur kualiti perkhidmatan iaitu skala EP. Selain daripada instrumen yang diguna pakai dalam kajian ini, mungkin pengkaji boleh mewujudkan kriteria lain yang signifikan dengan koperasi.

Kajian kualiti perkhidmatan juga boleh dibuat dengan membuat perbandingan hasil dapatan kajian dengan menggunakan model atau instrumen yang berbeza. Misalnya responden yang sama tetapi menggunakan dua instrumen yang berbeza. Melalui kajian ini, kita dapat menganalisis sama ada terdapat persamaan atau perbezaan hasil dapatan kajian. Walaupun kajian seperti ini ada dijalankan, namun hanya terhad kepada kajian di luar negara sahaja.

Selain itu, satu piawai kualiti perkhidmatan koperasi boleh dibentuk untuk mengukur kepuasan pelanggan dan menyangkal dakwaan yang menyatakan kepuasan pelanggan bersifat subjektif dan sukar diukur.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

5.5 Rumusan

Kesimpulannya, bab ini telah membincangkan hasil dapatan kajian, hubungan antara kesemua pemboleh ubah yang terlibat dan kesan pengaruh demografi terhadap pemboleh ubah bersandar. Kajian ini juga telah mencapai objektif dan menjawab semua soalan kajian iaitu penyelidik mendapati tidak terdapat perbezaan yang ketara bagi status keutamaan kriteria bagi dimensi kualiti perkhidmatan.

Dapatan juga menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan faktor demografi iaitu jantina, bangsa, jenis sekolah dan lokasi sekolah dengan kepuasan pelajar. Namun kumpulan jumlah wang saku menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan. Selain itu, bagi mengkaji hubungan antara dimensi kualiti perkhidmatan koperasi dengan kepuasan pelanggan mendapati terdapat hubungan yang positif dan kuat bagi kelima-lima dimensi iaitu dimensi jaminan, kebolehpercayaan, ketara, empati dan responsif.

Hasil dapatan kajian ini diharap dapat membantu gerakan koperasi sekolah khususnya dan organisasi koperasi amnya untuk merangka strategi baru dan membuat penambahbaikan terhadap perkhidmatan koperasi. Kajian ini turut menyokong pendapat Gurcharanjit (2014) bahawa kejayaan koperasi diukur dari konteks bukan kewangan yang juga merangkumi tahap kepuasan anggota dan menyangkal pendapat Samsu (2011) bahawa pengukuran melalui kepuasan ahli adalah subjektif dan sangat sukar dinilai. Diharap dengan adanya kriteria - kriteria pengukuran yang telah guna pakai dalam kajian ini dapat membantu pihak koperasi untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

RUJUKAN

Abd Rahim, R., & Shamsudin, A. S. (2008). Kualiti perkhidmatan berdasarkan perspektif pelajar di institusi pengajian tinggi awam Malaysia. *Jurnal Pengurusan Awam*, (Jun), 99–108.

Abidah, A. K. (2015). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan zakat: Kajian kes perkhidmatan pejabat zakat daerah Baling, Kedah*. Universiti Utara Malaysia.

Abouchedid, K., & Nasser, R. (2002). Assuring quality service in higher education: registration and advising attitudes in a private university in Lebanon. *Quality Assurance in Education*, *10*(4), 198–206. http://doi.org/10.1108/09684880210446866

Agarwal, J., Malhotra, N. K., & Bolton, R. N. (2010). A Cross-national and cross-cultural approach to global market segmentation: An application using consumers‟ perceived service quality. *Journal of International Marketing*, *18*(3), 18–40. http://doi.org/10.1509/jimk.18.3.18

Ahmad Marzuki, I. (2004). *Panduan asas gerakan koperasi sekolah di Malaysia*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributors Sdn Bhd.

Ahmad Marzuki, I. (2007). *Panduan asas gerakan koperasi sekolah di Malaysia*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributors Sdn Bhd.

Al Otaibi, N. M. (2014). *Mediating role of customer satisfaction on service quality and customer loyalty in grocery store in shopping malls in Saudi Arabia*. Universiti Utara Malaysia.

Al Otaibi, N. M., & Yasmeen, K. (2014). Psychographic factors influence Saudi consumer ‟ s service quality in hypermarket. *International Journal of Learning & Development*, *4*(4), 97–113.

Alzubaidi, H., Vignali, C., Davies, B. J., & Schmidt, R. A. (1997). Town centre versus out-of-town shopping: a consumer perspective. *International Journal of Retail & Distribution Management*, *25*(2), 78–89. http://doi.org/10.1108/09590559710160373

Andaleeb, S. S., & Conway, C. (2006). Customer satisfaction in the restaurant industry: an examination of the transaction-specific model. *Journal of Services Marketing*, *20*(1), 3–11. http://doi.org/10.1108/08876040610646536

Arshad, A., & Ameen, K. (2010). Service quality of the University of the Punjab ‟ s libraries An exploration of users ‟ perceptions. *Performance Measurement and Metrics*, *11*(3), 313–325. http://doi.org/10.1108/14678041011098578

Asubonteng, P., Mccleary, K. J., & Swan, J. E. (1996). SERVQUAL revisited : a critical review of service quality. *The Journal of Services Marketing*, *10*(6), 62–81.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Azimatun, N., Salmah, B., & Ahamad, J. (2012). Kajian keratan rentas perbandingan kepuasan pelanggan di antara klini-klinik kesihatan primer luar bandar dan bandar di daerah Hulu langat dan faktor-faktor yang mempengaruhi. *Malaysian Journal of Public Health Medicine*, *12*(2), 52–67.

Bang, H.-K., Raymond, M. A., Taylor, C. R., & Moon, Y. S. (2005). A comparison of service quality dimensions conveyed in advertisements for service providers in the USA and Korea: A content analysis. *International Marketing Review*, *22*(3), 309–326. http://doi.org/10.1108/02651330510602222

Behara, R. S., Fontenot, G. F., & Gresham, A. (2006). Customer satisfaction measurement and analysis using six sigma. *International Journal of Quality & Reliability Management*, *12*(3), 9–18.

Bitner, M. J. (1990). Evaluating self service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, *54*(April), 69–82. http://doi.org/10.2307/1251871

Buttle, F. (1996). SERVQUAL : review , critique , research agenda. *European Journal of Marketing*, *30*(1), 8–32.

Carpenter, J. M., & Moore, M. (2006). Consumer demographics, store attributes, and retail format choice in the US grocery market. *International Journal of Retail & Distribution Management*, *34*(6), 434–452. http://doi.org/10.1108/09590550610667038

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Chirisa, I., Gaza, M., & Bandauko, E. (2014). Housing cooperatives and the politics oflLocal organization and representation in Peri-Urban Harare , Zimbabwe. *African Studies Quarterly*, *15*(1), 37–53.

Churchill, G., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, *XIX*(November), 491–504.

Colin, M., & Stephen, M. (1994). *Total quality management in the public sector: An international perspective*. Buckingham: Open University Press.

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension. *Journal of Marketing*, *56*(July), 55–68. http://doi.org/10.2307/1252296

Crosby, P. B. (1979). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.

Daniel, C. N., & Lukong, P. B. (2010). *Using the SERVQUAL model to assess service quality and customer*. Umea University.

Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Massachusetts Institute of Technology: Center for Advanced Engineerring Study.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Deshwal, P., Ranjan, V., & Mittal, G. (2014). College clinic service quality and patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, *27*(6), 519–530. http://doi.org/10.1108/IJHCQA-06-2013-0070

Dino Faizal, A. (2015, November). Mempergiatkan industri perkhidmatan koperasi di Malaysia. *Maktab Koperasi Malaysia*, 21–25.

Dotchin, J. A., & Oakland, J. S. (1994). Total Quality Management in Part 3 : Distinguishing Perceptions of. *International Journal of Quality & Reliability Management*, *11*(4), 6–28.

Evans, J. R. (2005). *Total quality management, organization and strategy* (4th ed.). Ohio: Thomson.

Farlizawati, A. (2012). *Kemahiran dan amalan pengurusan dalam kalangan ahli lembaga koperasi sekolah*. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Fauzi, H., Jamal, A., & Mohd Saifoul, Z. N. (2014). *Kaedah penyelidikan & analisis data SPSS* (Keempat). Kedah: Universiti Utara Malaysia.

Feigenbaum, A. V. (1983). *Total quality control* (3 rd). New York: McGraw-Hill.

Fornell, C. (1992). Customer Satisfaction Barometer : Swedish The Experience thanks. *Journal of Marketing*, *56*(1), 6–21.

Francois A, C., Fernando, J., & Jay, P. M. (2007). The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: A meta-analytic view of 17 years of research across five continents. *International Journal of Service Industry Management*, *18*(5), 472–490.

Frank Me-Ol, A. (2015, November). Program TUKAR: Satu suntikan baru koperasi peruncitan di Sarawak. *Maktab Koperasi Malaysia*, 60–63.

Gagliano, K. B., & Hathcote, J. (1994). Customer Expectations and Perceptions of Service Quality in Retail Apparel Specialty Stores. *Journal of Services Marketing*, *8*(1), 60–69. http://doi.org/10.1108/08876049410053311

Ganesan-Lim, C., Russell-Bennett, R., & Dagger, T. (2008). The impact of service contact type and demographic characteristics on service quality perceptions. *Journal of Services Marketing*, *22*(7), 550–561. http://doi.org/10.1108/08876040810909677

Geetika, S. N. (2010). Determinants of customer satisfaction on service quality : A study of railway platforms in India. *Journal of Public Transportation*, *13*(1), 97–113.

Gerson, R. (2004). *Beyond customer service* (Revised). USA: Crisp-Publications. Inc.

Ghazali, D., & Sufean, H. (2016). *Metodologi penyelidikan dalam pendidikan*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, *2000*(1), 1–24.

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, *18*(4), 36–44.

Guesalaga, R., & Pitta, D. (2014). The importance and formalization of service quality dimensions : a comparison of Chile and the USA. *Journal of Consumer Marketing*, *31*(2), 145–152. http://doi.org/10.1108/JCM-08-2013-0660

Gurcharanjit Singh, V. S. (2014). *Hubungan fungsi pengurusan dengan kejayaan koperasi sekolah*. Universiti Pendidikan Sultan Idris.

Haliyana, T., & Atiah, I. (2014). Penilaian kualiti perkhidmatan di one stop center (OSC) Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS): Satu kajian rintis. In *Proceeding of the Social Sciences Research ICSSR* (Vol. 2014, pp. 1–13). Kota Kinabalu: Fakulti Pengurusan Dan Muamalah (FPM).

Hishamuddin, F. A. H., Azleen, I., Rahida, A. R., & Mohd Zulkeflee, A. R. (2008). Service quality and student satisfaction : A case study at private higher education institutions. *International Business Research*, *1*(3), 163–175.

Huddleston, P., Whipple, J., Mattick, R. N., & Lee, S. J. (2009). Customer satisfaction in food retailing : comparing specialty and conventional grocery stores. *International Journal of Retail & Distribution Management*, *37*(1), 63–80. http://doi.org/10.1108/09590550910927162

Hussain, M. Y. (2013). *Hospital Sungai Siput : Laporan kajian kepuasan pelanggan*. Perak.

Hutcheson, G. D., & Moutinho, L. (1998). Measuring preferred store satisfaction using consumer choice criteria as a mediating factor. *Journal of Marketing Management*, *14*(7), 705–720. http://doi.org/10.1362/026725798784867590

Jackson, S. L. (2006). *Research method and statistics 2e : A critical approach* (2nd ed.). USA: Thomson.

Jamal, A., & Naser, K. (2002). Customer satisfaction and retail banking: An assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction in retail banking. *The International Journal of Bank Marketing*, *20*(4/5), 146–160. http://doi.org/10.1108/02652320210432936

Jamilah, D., Noranita, M. N., & Rosidah, R. (2013). Analysis on the competency of school cooperative board members in Malaysia. *Malaysian Journal of Co-Operative Studies*, *9*, 31–45.

Jamilah, D., Noranita, M. N., Rosidah, R., & Muhammad Yusuf, I. (2012). *Analisis kompetensi anggota lembaga koperasi sekolah dalam 100 buah sekolah-sekolah gred A*.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Juneja, D., Ahmad, S., & Kumar, S. (2011). Adaptability of total quality management to service sector. *International Journal of Computer Science & Management Studies*, *11*(2), 93–98.

Juran, J. M. (1988). *Juran on planning for quality*. New York: Free Press.

Kabir, M. H., & Carlsson, T. (2010). *Service quality - Expectations, perceptions and satisfaction about service quality at Destination Gotland - A case study*. Gotland University.

Karami, M., & Olfati, O. (2012). Measuring service quality and satisfaction of students : A case study of students ‟ perception of service quality in high-ranking business schools in Iran. *African Journal of Business Management*, *6*(2), 658–669. http://doi.org/10.5897/AJBM11.2311

Kassim, N. M., & Abdullah, N. A. (2008). Customer loyalty in e-commerce settings : An empirical study. *Electronic Markets*, *18*(3), 275–290.

Kiran, K. (2010). Service quality and customer satisfaction in academic libraries Perspectives from a Malaysian university, *59*(4), 261–273. http://doi.org/10.1108/00242531011038578

Kotler, P. (2010). *Principles of marketing*. New Jersey: Prentice Hall.

Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Penerbit Erlangga.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Kotler, P., Amstrong, G., Ang, S. H., Leong, S. M., Tan, C. T., & Yau, H. M. O. (2009). *Principles of marketing a global perspective*. Singapore: Prentice Hall.

Kotler, P., Lovelock, H. W., & Wright, L. (2002). *Principles of service marketing and management* (2nd ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Kumar, M., Kee, F. T., & Manshor, A. T. (2009). Determining the relative importance of critical factors in delivering service quality of banks An application of dominance analysis in. *Managing Service Quality*, *19*(2), 211–228. http://doi.org/10.1108/09604520910943198

Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, *1*(2), 172–198. http://doi.org/10.1108/17566690910971445

Laroche, M., Rosenblatt, J. A., & Manning, T. (1986). Services used and factors considered important in selecting a bank: An investigation across diverse demographic segments. *International Journal of Bank Marketing*, *4*(1), 35–55. http://doi.org/doi:10.1108/eb010771

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2004). *Service marketing, people, technology, strategy* (5th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

M.Franklin, & S.G Balaji. (2013). Service Quality Dimensions and its effect on customer satisfaction : A case study across the private banks in Trichy. *International Journal of Management Research and Riview*, *3*(6), 2986–2992.

Maghsoudi, T., Hekmat, M., & Davodi, H. (2012). Supporting the entrepreneurship development in the agriculture production cooperatives. *Journal of Business Management*, *6*(10), 3639–3647. http://doi.org/10.5897/AJBM11.2196

Maktab Koperasi Malaysia. (2016). *Program Latihan Maktab Koperasi Malaysia*.

Mccoll-kennedy, J., & Schneider, U. (2000). Measuring customer satisfaction : Why , what and how. *Total Quality Management*, *11*(7), 37–41. http://doi.org/10.1080/09544120050135434

Mik, W. (2001). Perspectives Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality : An International Journal*, *11*(6), 380–388.

Mittal, V., & Kamakura, W. a. (2001). Satisfaction, repurchase intent, and repurchase behavior: investigating the moderating effect of customer characteristics. *Journal of Marketing Research*, *38*(february), 131–142. http://doi.org/10.1509/jmkr.38.1.131.18832

Mohammad Suhainy, A. R. (2009). *Service quality, customer satisfaction and loyalty towards JKR Malaysia*. University of Malaya.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Mohammadi, A., & Mohammadi, J. (2014). Educational service quality in Zanjan University of Medical Sciences from students ‟ point of view. *World Journal of Education*, *4*(5), 86–93. http://doi.org/10.5430/wje.v4n5p86

Mosahab, R., Mohamad, O., & Ramayah, T. (2010). Service quality , customer satisfaction and loyalty : A test of mediation. *International Business Research*, *3*(4), 72–80.

Mubbsher, M. K., & Fasih, M. (2014). Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty : Evidence from banking. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciencecience*, *8*(2), 331–354.

Naik, C. N. K., Gantasala, S. B., & Prabhakar, G. V. (2010). Service quality (Servqual) and its effect on customer satisfaction in retailing introduction - measures of service quality. *European Journal of Social Sciences*, *16*(2), 231–243.

Nicolson, J., Kemp, J., Linnell, P., Nicolson, J., & Linnell, P. (1996). Does the rhetoric of customer service match the reality ? *Managing Service Quality : An International Journal*, *6*(3), 6–9.

Nor Asiah, O. (2013). Meneliti kesan tanggungjawab sosial korporat dan imej terhadap kesetiaan pelanggan dalam kalangan pembeli barangan runcit. *Jurnal Pengurusan*, *39*, 1–24.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Noranita, M. N., Norhayati, A. R., Nur Faeza, Y., & Roshidi, H. (2014). Program transformasi kedai runcit koperasi : Analisis pencapaian pengurusan perniagaan. In *Proceeding of the Social Sciences Research ICSSR* (pp. 635–644).

Norawati, N. (2015, November). Impak amalan kuasa kepimpinan 4E terhadap koperasi. *Maktab Koperasi Malaysia*, 64–75.

Nurbiha, K. (2015, November). Governance :Issues and challenges in Malaysia co-operative movement. *Maktab Koperasi Malaysia*, 4–10.

Nurizah, N. (2005). Predicting business failure in Malaysian co-operative sector. *Malaysian Journal of Co-Operative Management*, *1*(July), 23–38.

Oliver, R. L. (1977). Effect of expectation and disconfirmation on postexposure product evaluations : An alternative interpretation. *Journal of Applied Psychology*, *62*(4), 480–486.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, *17*(4), 460–469.

Ooi, K., Lin, B., Tan, B., & Chong, A. Y. (2011). Are TQM practices supporting customer satisfaction and service quality ? *Journal of Services Marketing*, *6*(November 2009), 410–419. http://doi.org/10.1108/08876041111161005

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, *49*(October), 41–50. http://doi.org/10.2307/1251430

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.

Putra, C. G. D. (2011). *Analisis kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) di Kabupten Jembrana*. Universitas Udayana Denpasar.

Raja Roslan, R. A. R., Khalthom, H., Hassan, A., Ahmad Hidayat, A. R., Juan Rizal, S., & Teknikal, U. (2010). Effectiveness of SERVQUAL dimensions in increasing customer satisfaction between hotel and resort in Melaka. *Journal of Human Capital Development*, *3*(2), 133–150.

Rozmi, I. (2015). *Metodologi penyelidikan : Teori dan praktis*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.

Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service Quality: New Directions in Theory and Practice. In *SAGE knowledge* (pp. 1–24). Toronto: SAGE knowledge. http://doi.org/10.4135/9781452229102

Rust, R. T., Zahorik, A. J., & Keiningham, T. L. (1995). Return on quality (ROQ): Making service quality financially. *Journal of Marketing*, *59*(April), 58–70.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Saleh, F., & Al-Marzouqi, A. (2014). An Examination of the Quality of Customer Service at a Public Utility Organization in the GULF Region. *International Journal of Marketing Studies*, *6*(1), 140–155. http://doi.org/10.5539/ijms.v6n1p140

Samsu, E. (2011). *Faktor-faktor yang menyumbang kepada kemajuan perniagaan koperasi sekolah di Tawau, Sabah*. Universiti Pendidikan Sultan Idris.

Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality*, *13*(3), 233–246. http://doi.org/10.1108/09604520310476490

Sekaran, U. (2003). *Research methods for business a skill-building approach* (4th ed.). New York: John Wiley & Sons.

Shin, D., & Kim, W. (2008). Forecasting customer switching intention in mobile service : An exploratory study of predictive factors in mobile number portability. *Technological Forecasting & Social Change*, *75*, 854–874. http://doi.org/10.1016/j.techfore.2007.05.001

Shirshendu, G., & Sanjit, K. R. (2010). Service quality dimensions of hybrid services. *Managing Service Quality*, *20*(5), 404–424. http://doi.org/10.1108/09604521011073713

Shostack, G. L. (1987). Service positioning through structural change. *Journal of Marketing*, *51*(January), 34–43.

Siti Zuraini, M. S. (2014). *Persepsi kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan ar-rahn : Kajian kes di Permodalan Kelantan Berhad (PKB)*. Universiti Utara Malaysia.

Smith, R., & Ennew, C. (2001). *Service quality and its impact on word-of-mouth communication in higher education service quality and its impact on word-of-mouth communication in higher education*. Malaysia.

Spreng, R. A., & Mackoy, R. D. (1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *Journal of Retailing*, *72*(2), 201–214. http://doi.org/10.1016/S0022-4359(96)90014-7

Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., & Kamalanabhan, T. . (2001). Customer perceptions of service quality : A critique, total quality management. *Total Quality Management*, *12*(1), 111–124. http://doi.org/10.1080/09544120020010138

Sushila Devi, R., Nurizah, N., Mohd Shahron Anuar, S., Rafedah, J., & Farahaini, M. H. (2009). Factors influencing the performance of cooperatives in Malaysia: A tentative framework. *Malaysian Journal of Co-Operative Management*, *5*, 43–60.

Suzana, Đ., & Kijev, V. (2012). Service qualitu as determinant. *Economics and Organization*, *9*(3), 311–325.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Syarifah Rohaya, W. I., Yusman, Y., Frank Me-Ol, A., Mohd Suandi, M., & Mohd Haswardi, M. (2013). Faktor-faktor kritikal kejayaan perniagaan kedai runcit koperasi di negeri Sarawak. *Malaysian Journal of Cooperative Studies*, *9*, 93–114.

Teas, R. K. (1993). Expectations, Performance Evaluation, and Consumers" Perceptions of Quality. *Journal of Marketing*, *57*(4), 18–34.

Termit Kaur, R. S., & Siti Fasliyaton, G. (2010). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kemajuan koperasi sekolah di daerah Kota Setar*. Universiti Sains Malaysia.

Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation : An extension. *Journal of Marketing Research*, *25*(May), 204–212.

Ueno, A. (2010). What are the fundamental features supporting service quality ? *Journal of Service Marketing*, *24*(1), 74–86. http://doi.org/10.1108/08876041011017907

Vesel, P., & Zabkar, V. (2009). Managing customer loyalty through the mediating role of satisfaction in the DIY retail loyalty program. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *16*(5), 396–406. http://doi.org/10.1016/j.jretconser.2009.05.002

Wan Jaafar, W. E. (2005). *Pelaksanaan TQM di UiTM Terengganu : Pengukuran Semula*. Terengganu.
05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi
Webster, C. (1989). Can consumers be segmented on the basis of their service quality expectations? *Journal of Services Marketing*, *3*(2), 41–50. http://doi.org/10.1108/EUM0000000002485

Wentzel, K. (2011). *An investigation of students' perceptions and expectations of service delivery and service quality at an institution for higher education and training within a provincial government department in the Western Cape*. University of the Western Cape.

Yusof, B., & Nur Azlinda Kasma, A. K. A. N. (2011). Kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap kualiti perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM. *Journal of Educational Management*, *1*(March), 103–120.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, *60*(April), 31–46. http://doi.org/10.2307/1251929

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services marketing: Integrated customer focus across the firm* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and strategies in service marketing. *Journal of Marketing*, *49*, 33–46.

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

LAMPIRAN A

KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA
MINISTRY OF EDUCATION MALAYSIA
BAHAGIAN PERANCANGAN DAN PENYELIDIKAN DASAR PENDIDIKAN
EDUCATIONAL PLANNING AND RESEARCH DIVISION
ARAS 1-4, BLOK E8
KOMPLEKS KERAJAAN PARCEL E
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62604 PUTRAJAYA.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

Telefon : 03-8884 6591
Faks : 03-8884 6579

Ruj. Kami : KPMSP.600-3/2/3 Jld18 (63)

Tarikh : 5 Mei 2016

Roslina Binti Mustapha
K.P. 701023065272

No.55, Jalan Kemboja 4B/1
Bukit Sentosa 3
48300 Rawang
Selangor

Tuan,

KELULUSAN BERSYARAT UNTUK MENJALANKAN KAJIAN: DIMENSI KUALITI PERKHIDMATAN KOPERASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PELAJAR DI DAERAH HULU SELANGOR

Perkara di atas adalah dirujuk.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa permohonan tuan untuk menjalankan kajian seperti tersebut di atas telah diluluskan dengan syarat:

i. Kajian tidak melibatkan murid tingkatan 3 dan 5.

3. Kelulusan ini adalah berdasarkan kepada kertas cadangan penyelidikan dan instrumen kajian yang dikemukakan oleh tuan kepada Bahagian ini. Walau bagaimanapun kelulusan ini bergantung kepada kebenaran Jabatan Pendidikan Negeri dan Pengetua / Guru Besar yang berkenaan.

4. Surat kelulusan ini sah digunakan bermula dari **5 Mei 2016 hingga 31 Disember 2016.**

5. Tuan juga mesti menyerahkan senaskhah laporan akhir kajian dalam bentuk *hardcopy* bersama salinan *softcopy* berformat Pdf. di dalam CD kepada Bahagian ini. Tuan diingatkan supaya mendapat kebenaran terlebih dahulu daripada Bahagian ini sekiranya sebahagian atau sepenuhnya dapatan kajian tersebut hendak dibentangkan di mana-mana forum, seminar atau diumumkan kepada media massa.

Sekian untuk makluman dan tindakan tuan selanjutnya. Terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,

(DR. MAIMUNAH BINTI MUDA)
Ketua Unit
Sektor Penyelidikan dan Penilaian
b.p. Pengarah
Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan
Kementerian Pendidikan Malaysia

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

LAMPIRAN B

JABATAN PENDIDIKAN SELANGOR
Jalan Jambu Bol 4/3E, Seksyen 4,
40604 SHAH ALAM
SELANGOR DARUL EHSAN,
MALAYSIA

Tel : 03 - 5518 6500
Faks : 03 - 5510 2133
Laman Web : http//jpnselangor.moe.gov.my

Rujukan Kami : JPNS.PPN 600-1/56 JLD.61(54)
Tarikh : 27/05/2016

ROSLINA BINTI MUSTAPHA
NO.55, JALAN KEMBOJA 4B/1
BUKIT SENTOSA 3
48300 RAWANG
SELANGOR

Tuan,

KELULUSAN BERSYARAT UNTUK MENJALANKAN KAJIAN: DIMENSI KUALITI PERKHIDMATAN KOPERASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PELAJAR DI DAERAH HULU SELANGOR

Perkara di atas dengan segala hormatnya dirujuk.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa permohonan tuan untuk menjalankan kajian seperti tersebut di atas telah diluluskan dengan syarat:

i) **Kajian tidak melibatkan murid tingkatan 3 dan 5.**

ii) **Surat kelulusan ini sah digunakan bermula dari 05 Mei 2016 hingga 31 Disember 2016**

3. Jabatan ini tiada halangan untuk pihak tuan menjalankan kajian/penyelidikan tersebut di sekolah-sekolah dalam Negeri Selangor seperti yang dinyatakan dalam surat permohonan.

4. Pihak tuan diingatkan agar mendapat persetujuan daripada Pengetua/Guru Besar supaya beliau dapat bekerjasama dan seterusnya memastikan bahawa penyelidikan dijalankan hanya bertujuan seperti yang dipohon. Kajian/Penyelidikan yang dijalankan juga tidak mengganggu perjalanan sekolah serta tiada sebarang unsur paksaan.

5. Tuan juga diminta menghantar senaskah hasil kajian ke Unit Perhubungan dan Pendaftaran Jabatan Pendidikan Selangor sebaik selesai penyelidikan/kajian.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,

(SHASHIM SHAH BIN HARUN)
Penolong Pendaftar Institusi Pendidikan dan Guru
Jabatan Pendidikan Selangor
b.p. Ketua Pendaftar Institusi Pendidikan dan Guru
Kementerian Pendidikan Malaysia

s.k: - Fail

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

LAMPIRAN C

PEJABAT PENDIDIKAN DAERAH HULU SELANGOR
Wisma Tenaga Nasional Berhad
No. 18, Seksyen 8, Jalan Rasathurai
44000 Kuala Kubu Bharu
Selangor Darul Ehsan

Tel: 03-6065 1100
Faks: 03-6064 1424
Laman Web: www.jpn.moe.gov.my/ppdhselangor
E-mel: ppd.huluselangor@moe.gov.my

Ruj. Kami : PPDHS.100-12/7/5(39)
Tarikh : 21 Jun 2016

DITERIMA
23 JUN 2016
Sekolah Agama Menengah Tinggi
Kuala Kubu Bharu.

Roslina Binti Mustapha
K.P : 701023-06-5272
No. 55, Jalan Kemboja 4B/1,
Bukit Sentosa 3,
48300 Rawang,
Selangor.

Tuan,

KELULUSAN BERSYARAT UNTUK MENJALANKAN KAJIAN "DIMENSI KUALITI PERKHIDMATAN KOPERASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PELAJAR DI DAERAH HULU SELANGOR"

Dengan segala hormatnya perkara di atas dirujuki.

2. Pihak kami telah maklum dan tiada mempunyai halangan untuk membenarkan pihak tuan menjalankan aktiviti kajian seperti yang dinyatakan di atas di sekolah **SMA Tinggi Kuala Kubu Bharu**.

3. Walau bagaimanapun, pihak tuan diingatkan supaya **mendapatkan persetujuan Pengetua SMA Tinggi Kuala Kubu Bharu** terlebih dahulu sebelum menjalankan aktiviti kajian. **Pihak pentadbiran sekolah berhak** mempertimbangkan permohonan tuan samada untuk **menerima atau menolak** permohonan.

4. Sehubungan itu, pihak tuan hendaklah mematuhi syarat-syarat seperti ketetapan berikut:
   - 4.1 Kajian tidak melibatkan murid tingkatan 3 dan 5
   - 4.2 Penyertaan responden adalah atas dasar sukarela tanpa sebarang paksaan
   - 4.3 Maklumat dan data berkenaan adalah hanya bertujuan untuk memenuhi keperluan pengajian tuan dan bukan untuk diterbitkan
   - 4.4 Penyertaan guru dan murid hendaklah tidak menjejaskan proses pembelajaran dan pengajaran mereka
   - 4.5 Segala perbelanjaan dan kewangan adalah di bawah tanggungjawab dan pengurusan pihak tuan. Pihak tuan tidak boleh membuat sebarang tuntutan berbentuk kewangan kepada pihak Pejabat Pendidikan Daerah Hulu Selangor, Jabatan Pendidikan Selangor dan Kementerian Pendidikan Malaysia, dan
   - 4.6 Kelulusan ini hanya digunakan untuk tujuan perkara yang dipohon sahaja dan luput selepas tarikh **31 Disember 2016.**

Semoga kajian yang pihak tuan jalankan ini akan memberi impak positif kepada bidang pendidikan nanti.

Sekian, terima kasih.

" BERKHIDMAT UNTUK NEGARA "

Saya yang menurut perintah,

(ZAINAL ABIDIN BIN MOHD YUSOF)
Pegawai Pendidikan Daerah,
Pejabat Pendidikan Daerah Hulu Selangor

sk. 1. Fail timbul

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

LAMPIRAN D
Borang Soal Selidik

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

DIMENSI KUALITI PERKHIDMATAN KOPERASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PELAJAR DI DAERAH HULU SELANGOR

Tuan/Puan

Saya adalah pelajar semester tiga Sarjana Pendidikan (Pengurusan Perniagaan) dari Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI) ingin membuat kajian terhadap "DIMENSI KUALITI PERKHIDMATAN KOPERASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PELAJAR DI DAERAH HULU SELANGOR."

Saya berasa amat berbesar hati sekiranya anda sudi meluangkan sedikit masa untuk menjawab soalan kaji selidik ini dan memberikan maklumat yang berguna untuk saya. Segala maklumat yang dikemukakan akan dirahsiakan dan hanya akan digunakan untuk tujuan akademik sahaja.

Kerjasama anda amatlah penting bagi saya dalam menjayakan kajian ini dan ianya sangatlah dihargai.

Terima Kasih.

Roslina binti Mustapha M20142002470

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

BAHAGIAN A: LATAR BELAKANG RESPONDEN

Sila tandakan (✓) pada ruang yang menepati maklumat diri anda. Maklumat ini hanyalah untuk kegunaan penyelidikan sahaja.

1. Jantina

☐ Lelaki ☐ Perempuan

2. Bangsa

☐ Melayu ☐ India

☐ Cina ☐ Lain-lain

3. Jumlah wang saku ke sekolah

☐ Kurang daripada RM2.50 ☐ RM2.50 – RM4.99

☐ RM5.00 - RM7.50 ☐ Lebih daripada RM7.50

4. Jenis sekolah

☐ Sekolah harian ☐ Sekolah berasrama

5. Lokasi sekolah

☐ Pekan ☐ Bandar baru

☐ Kampung

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

BAHAGIAN B: KUALITI PERKHIDMATAN KOPERASI SEKOLAH

1. Sila baca kenyataan yang diberikan
2. Gunakan skala yang disediakan bagi menyatakan kualiti perkhidmatan yang diterima.
3. Sila tandakan (✓) dalam petak berkenaan.

1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Tak Pasti 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju

Bil	Kenyataan	Skor yang dinilai				
		1	2	3	4	5
	DIMENSI JAMINAN					
1	Petugas boleh dipercayai					
2.	Petugas sentiasa menunjukkan keramahan					
3.	Petugas berpengetahuan					
4.	Petugas yang cekap					
5.	Keselamatan urus niaga terjamin					
	DIMENSI KEBOLEHPERCAYAAN					
6.	Ketepatan janji terhadap pelanggan					
7.	Ketepatan waktu operasi					
8.	Ketinggian peribadi petugas koperasi					
9.	Peka untuk penyelesaian permasalahan di koperasi					
10.	Rekod urus niaga disimpan dengan sistematik (mesin niaga / komputer / kalkulator elektronik)					
	DIMENSI KETARA					
11	Kecanggihan peralatan di koperasi					
12	Persekitaran dan hiasan dalaman yang menarik					
13	Keselesaan ruang menunggu					
14	Kekemasan penampilan petugas					
15	Ketepatan informasi perkhidmatan kepada pelanggan					
	DIMENSI EMPATI					
16.	Perhatian personel terhadap pelanggan					
17.	Kepekaan waktu operasi koperasi					
18.	Prihatin permasalahan anggota					
19.	Insentif anggota (biasiswa, derma dsb)					
20.	Ketepatan dalam memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan					

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Bil	Kenyataan	Skor yang dinilai				
		1	2	3	4	5
DIMENSI RESPONSIF						
21.	Ketangkasan penyampaian informasi					
22.	Kepantasan dalam memberi perkhidmatan					
23.	Petugas memberi perkhidmatan peribadi bagi pelanggan yang memerlukan bantuan.					
24.	Petugas memberi layanan mesra walaupun sibuk					
25.	Kepekaan terhadap keperluan dan kehendak pelanggan					

Keterangan bagi setiap dimensi kualiti perkhidmatan

Dimensi	Keterangan
Jaminan	Kemampuan dan kebolehan memberi perkhidmatan yang berkualiti dengan tahap kecekapan dan kemahiran kakitangan yang tinggi di koperasi sekolah
Kebolehpercayaan	Kemampuan koperasi sekolah untuk memberikan perkhidmatan seperti yang dijanjikan dan pelajar menjangkakan ia dapat memenuhi keperluan dan kehendak mereka sebagai anggota koperasi
Ketara	Kemudahan fizikal, peralatan, personaliti dan penampilan staf di koperasi sekolah yang membantu pelajar menerima perkhidmatan dan memberi kepuasan kepada pelajar.
Empati	Sifat prihatin dan perhatian terus terhadap pelajar yang merupakan anggota koperasi di mana koperasi dapat memahami keperluan dan kehendak pelajar.
Responsif	Kesediaan koperasi sekolah untuk bertindak membantu pelajar dengan memberi perkhidmatan yang cekap, layanan yang mesra dan sentiasa bersedia untuk membantu memberi maklumat yang tepat kepada pelajar

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

BAHAGIAN C: KEPUASAN PELANGGAN

1. Nyatakan pandangan anda terhadap pernyataan-pernyataan di bawah berdasarkan skala berikut.
2. Sila tandakan (**✓**) dalam petak berkenaan.

1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Tak Pasti 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju

Bil	Pernyataan	Skor yang dinilai				
		1	2	3	4	5
1.	Saya berpuas hati dengan barang yang dijual di koperasi sekolah.					
2.	Saya berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan di koperasi . Contohnya perkhidmatan fotostat.					
3.	Saya berpuas hati dengan layanan kakitangan koperasi.					
4.	Saya sentiasa menyokong semua perkhidmatan yang disediakan oleh koperasi sekolah.					
5.	Saya tetap setia menggunakan perkhidmatan koperasi sekolah.					
6.	Saya sedia mencadangkan kepada pelajar lain supaya memilih perkhidmatan di koperasi sekolah.					
7.	Koperasi membantu dengan menyediakan pelbagai perkhidmatan untuk pelajar.					
8.	Koperasi telah dapat memenuhi keperluan dan kehendak saya.					
9.	Perkhidmatan koperasi telah memberikan imej yang baik kepada koperasi sekolah.					
10.	Secara keseluruhan, kualiti perkhidmatan koperasi sekolah adalah cemerlang.					

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

LAMPIRAN E
Analisis Kebolehpercayaan Ujian Rintis

Dimensi Jaminan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.701	.702	5

Dimensi Kebolehpercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.756	.757	5

Dimensi Ketara

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.835	.837	5

Dimensi Empati

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.720	.726	5

Dimensi Responsif

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.838	.838	5

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.874	.878	10

Keseluruhan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.905	.925	6

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi
05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

LAMPIRAN F
Keputusan Ujian t di antara jantina dan dimensi kualiti perkhidmatan

Group Statistics

	jantina	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
JAMINAN	lelaki	161	19.23	3.899	.307
	perempuan	222	19.82	3.213	.216
KEBOLEHPERCAYAAN	lelaki	161	18.52	3.628	.286
	perempuan	222	19.18	3.600	.242
KETARA	lelaki	161	17.25	4.299	.339
	perempuan	222	18.05	3.662	.246
EMPATI	lelaki	161	17.98	3.886	.306
	perempuan	222	18.46	3.799	.255
RESPONSIF	lelaki	161	18.17	4.355	.343
	perempuan	222	18.83	3.749	.252

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
JAMINAN	Equal variances assumed	5.402	.021	-1.620	381	.106	-.590	.364	-1.306	.126
	Equal variances not assumed			-1.572	303.127	.117	-.590	.375	-1.329	.149
KEBOLEHPERCAYAAN	Equal variances assumed	.540	.463	-1.766	381	.078	-.660	.374	-1.395	.075
	Equal variances not assumed			-1.763	343.329	.079	-.660	.374	-1.396	.076
KETARA	Equal variances assumed	6.615	.010	-1.937	381	.053	-.790	.408	-1.593	.012
	Equal variances not assumed			-1.888	310.471	.060	-.790	.419	-1.614	.033
EMPATI	Equal variances assumed	.245	.621	-1.220	381	.223	-.484	.397	-1.265	.296
	Equal variances not assumed			-1.215	340.300	.225	-.484	.398	-1.268	.299
RESPONSIF	Equal variances assumed	2.822	.094	-1.591	381	.112	-.661	.416	-1.478	.156
	Equal variances not assumed			-1.554	312.766	.121	-.661	.426	-1.498	.176
KEPUASAN	Equal variances assumed	9.432	.002	-2.859	381	.004	-2.154	.753	-3.635	-.673
	Equal variances not assumed			-2.770	301.441	.006	-2.154	.778	-3.684	-.624

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Keputusan Ujian t

Di antara Jenis Sekolah dan Dimensi Kualiti Perkhidmatan

Group Statistics

	jenisekolah	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
JAMINAN	sekolah harian	320	19.59	3.488	.195
	sekolah berasrama	63	19.49	3.732	.470
KEBOLEHPERCAYAAN	sekolah harian	320	19.06	3.501	.196
	sekolah berasrama	63	18.06	4.111	.518
KETARA	sekolah harian	320	17.73	4.080	.228
	sekolah berasrama	63	17.63	3.284	.414
EMPATI	sekolah harian	320	18.42	3.852	.215
	sekolah berasrama	63	17.44	3.689	.465
RESPONSIF	sekolah harian	320	18.68	4.052	.227
	sekolah berasrama	63	17.89	3.832	.483
KEPUASAN	sekolah harian	320	38.49	7.333	.410
	sekolah berasrama	63	37.68	7.429	.936

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
JAMINAN	Equal variances assumed	1.677	.196	.196	381	.845	.095	.486	-.861	1.052
	Equal variances not assumed			.187	84.669	.852	.095	.509	-.917	1.108
KEBOLEHPERCAYAAN	Equal variances assumed	3.314	.069	2.009	381	.045	.999	.497	.021	1.977
	Equal variances not assumed			1.804	80.655	.075	.999	.554	-.103	2.101
KETARA	Equal variances assumed	4.557	.033	.171	381	.865	.093	.546	-.980	1.167
	Equal variances not assumed			.197	103.544	.844	.093	.472	-.844	1.030
EMPATI	Equal variances assumed	.555	.457	1.842	381	.066	.971	.527	-.066	2.008
	Equal variances not assumed			1.896	90.672	.061	.971	.512	-.046	1.989
RESPONSIF	Equal variances assumed	.543	.462	1.431	381	.153	.792	.554	-.296	1.881
	Equal variances not assumed			1.486	91.446	.141	.792	.533	-.267	1.851
KEPUASAN	Equal variances assumed	.053	.818	.801	381	.424	.811	1.013	-1.180	2.803
	Equal variances not assumed			.794	87.440	.429	.811	1.022	-1.220	2.842

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

LAMPIRAN G
Keputusan ujian ANOVA Satu Hala

Di antara Bangsa dan Dimensi Kualiti Perkhidmatan

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
JAMINAN	Melayu	302	19.55	3.532	.203	19.15	19.95	8	25
	Cina	33	20.79	3.480	.606	19.55	22.02	10	25
	India	42	18.50	3.285	.507	17.48	19.52	11	25
	Lain-lain	6	21.33	3.011	1.229	18.17	24.49	18	25
	Total	383	19.57	3.525	.180	19.22	19.93	8	25
KEBOLEHPERCAYAAN	Melayu	302	18.99	3.618	.208	18.58	19.40	7	25
	Cina	33	19.70	3.804	.662	18.35	21.05	10	25
	India	42	17.71	3.241	.500	16.70	18.72	11	25
	Lain-lain	6	18.17	4.262	1.740	13.69	22.64	11	23
	Total	383	18.90	3.622	.185	18.53	19.26	7	25
KETARA	Melayu	302	17.92	3.946	.227	17.47	18.37	8	25
	Cina	33	17.70	4.149	.722	16.23	19.17	7	25
	India	42	16.07	3.783	.584	14.89	17.25	8	25
	Lain-lain	6	18.83	2.041	.833	16.69	20.98	16	21
	Total	383	17.71	3.956	.202	17.32	18.11	7	25
EMPATI	Melayu	302	18.32	3.924	.226	17.88	18.77	5	25
	Cina	33	18.88	3.199	.557	17.74	20.01	12	25
	India	42	17.21	3.524	.544	16.12	18.31	12	25
	Lain-lain	6	18.83	4.309	1.759	14.31	23.36	13	25
	Total	383	18.26	3.838	.196	17.87	18.64	5	25
RESPONSIF	Melayu	302	18.63	4.096	.236	18.17	19.10	5	25
	Cina	33	19.64	3.160	.550	18.52	20.76	9	25
	India	42	17.26	3.643	.562	16.13	18.40	11	25
	Lain-lain	6	17.50	5.468	2.232	11.76	23.24	11	25
	Total	383	18.55	4.022	.206	18.15	18.96	5	25

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
JAMINAN	Between Groups	115.775	3	38.592	3.159	.025
	Within Groups	4630.001	379	12.216		
	Total	4745.775	382			
KEBOLEHPERCAYAAN	Between Groups	85.684	3	28.561	2.198	.088
	Within Groups	4925.345	379	12.996		
	Total	5011.029	382			
KETARA	Between Groups	133.726	3	44.575	2.890	.035
	Within Groups	5844.681	379	15.421		
	Total	5978.407	382			
EMPATI	Between Groups	61.660	3	20.553	1.400	.243
	Within Groups	5565.264	379	14.684		
	Total	5626.924	382			
RESPONSIF	Between Groups	117.300	3	39.100	2.444	.064
	Within Groups	6063.457	379	15.999		
	Total	6180.757	382			
KEPUASAN	Between Groups	1234.787	3	411.596	8.052	.000
	Within Groups	19373.490	379	51.117		
	Total	20608.277	382			

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Di antara Jumlah Wang Saku dan Dimensi Kualiti Perkhidmatan

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
JAMINAN	kurang daripada RM2.50	69	19.29	4.080	.491	18.31	20.27	9	25
	RM2.50 - RM4.99	185	19.54	3.348	.246	19.05	20.02	10	25
	RM5.00 - RM7.50	109	19.73	3.417	.327	19.09	20.38	8	25
	Lebih daripada RM7.50	20	20.00	3.825	.855	18.21	21.79	13	25
	Total	383	19.57	3.525	.180	19.22	19.93	8	25
KEBOLEHPERCAYAAN	kurang daripada RM2.50	69	18.39	3.979	.479	17.44	19.35	10	25
	RM2.50 - RM4.99	185	18.95	3.602	.265	18.42	19.47	7	25
	RM5.00 - RM7.50	109	19.14	3.555	.341	18.46	19.81	10	25
	Lebih daripada RM7.50	20	18.90	2.882	.644	17.55	20.25	13	24
	Total	383	18.90	3.622	.185	18.53	19.26	7	25
KETARA	kurang daripada RM2.50	69	17.07	4.056	.488	16.10	18.05	8	25
	RM2.50 - RM4.99	185	18.04	4.000	.294	17.46	18.62	7	25
	RM5.00 - RM7.50	109	17.68	3.803	.364	16.96	18.40	8	25
	Lebih daripada RM7.50	20	17.05	3.953	.884	15.20	18.90	8	24
	Total	383	17.71	3.956	.202	17.32	18.11	7	25
EMPATI	kurang daripada RM2.50	69	17.62	3.915	.471	16.68	18.56	9	25
	RM2.50 - RM4.99	185	18.44	3.896	.286	17.87	19.00	5	25
	RM5.00 - RM7.50	109	18.50	3.829	.367	17.78	19.23	8	25
	Lebih daripada RM7.50	20	17.40	2.836	.634	16.07	18.73	11	24
	Total	383	18.26	3.838	.196	17.87	18.64	5	25
RESPONSIF	kurang daripada RM2.50	69	18.07	4.223	.508	17.06	19.09	7	25
	RM2.50 - RM4.99	185	18.84	4.029	.296	18.26	19.43	5	25
	RM5.00 - RM7.50	109	18.65	3.835	.367	17.92	19.38	9	25
	Lebih daripada RM7.50	20	16.95	4.032	.902	15.06	18.84	10	25
	Total	383	18.55	4.022	.206	18.15	18.96	5	25

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
JAMINAN	Between Groups	12.267	3	4.089	.327	.806
	Within Groups	4733.509	379	12.489		
	Total	4745.775	382			
KEBOLEHPERCAYAAN	Between Groups	24.399	3	8.133	.618	.604
	Within Groups	4986.630	379	13.157		
	Total	5011.029	382			
KETARA	Between Groups	57.404	3	19.135	1.225	.300
	Within Groups	5921.003	379	15.623		
	Total	5978.407	382			
EMPATI	Between Groups	55.139	3	18.380	1.250	.291
	Within Groups	5571.786	379	14.701		
	Total	5626.924	382			
RESPONSIF	Between Groups	83.963	3	27.988	1.740	.158
	Within Groups	6096.794	379	16.087		
	Total	6180.757	382			

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Di antara Lokasi Sekolah dan Dimensi Kualiti Perkhidmatan

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
JAMINAN	Pekan	68	19.04	3.564	.432	18.18	19.91	12	25
	Bandar baru	251	19.58	3.390	.214	19.16	20.00	9	25
	Kampung	64	20.11	3.953	.494	19.12	21.10	8	25
	Total	383	19.57	3.525	.180	19.22	19.93	8	25
KEBOLEHPERCAYAAN	Pekan	68	18.04	4.053	.492	17.06	19.03	7	25
	Bandar baru	251	18.94	3.536	.223	18.50	19.38	9	25
	Kampung	64	19.64	3.330	.416	18.81	20.47	11	25
	Total	383	18.90	3.622	.185	18.53	19.26	7	25
KETARA	Pekan	68	17.10	3.153	.382	16.34	17.87	10	25
	Bandar baru	251	17.79	4.152	.262	17.27	18.30	8	25
	Kampung	64	18.06	3.919	.490	17.08	19.04	7	25
	Total	383	17.71	3.956	.202	17.32	18.11	7	25
EMPATI	Pekan	68	17.82	3.855	.468	16.89	18.76	6	25
	Bandar baru	251	18.29	3.936	.248	17.81	18.78	5	25
	Kampung	64	18.56	3.427	.428	17.71	19.42	10	25
	Total	383	18.26	3.838	.196	17.87	18.64	5	25
RESPONSIF	Pekan	68	18.24	3.944	.478	17.28	19.19	10	25
	Bandar baru	251	18.61	4.085	.258	18.10	19.11	5	25
	Kampung	64	18.67	3.900	.487	17.70	19.65	9	25
	Total	383	18.55	4.022	.206	18.15	18.96	5	25

05-4506832 ptbupsi

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
JAMINAN	Between Groups	37.438	2	18.719	1.511	.222
	Within Groups	4708.337	380	12.390		
	Total	4745.775	382			
KEBOLEHPERCAYAAN	Between Groups	85.323	2	42.662	3.291	.038
	Within Groups	4925.706	380	12.962		
	Total	5011.029	382			
KETARA	Between Groups	34.569	2	17.285	1.105	.332
	Within Groups	5943.838	380	15.642		
	Total	5978.407	382			
EMPATI	Between Groups	19.109	2	9.554	.647	.524
	Within Groups	5607.816	380	14.757		
	Total	5626.924	382			
RESPONSIF	Between Groups	8.460	2	4.230	.260	.771
	Within Groups	6172.297	380	16.243		
	Total	6180.757	382			

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

LAMPIRAN H
Keputusan Ujian Korelasi di antara Kualiti Perkhidmatan dengan Kepuasan Pelajar

		KEPUASAN	JAMINAN	KEBOLEHPERCAYAAN	KETARA	EMPATI	RESPONSIF
Pearson Correlation	KEPUASAN	1.000	.692	.669	.710	.701	.730
	JAMINAN	.692	1.000	.762	.647	.650	.656
	KEBOLEHPERCAYAAN	.669	.762	1.000	.715	.738	.689
	KETARA	.710	.647	.715	1.000	.747	.723
	EMPATI	.701	.650	.738	.747	1.000	.807
	RESPONSIF	.730	.656	.689	.723	.807	1.000
Sig. (1-tailed)	KEPUASAN	.	.000	.000	.000	.000	.000
	JAMINAN	.000	.	.000	.000	.000	.000
	KEBOLEHPERCAYAAN	.000	.000	.	.000	.000	.000
	KETARA	.000	.000	.000	.	.000	.000
	EMPATI	.000	.000	.000	.000	.	.000
	RESPONSIF	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	KEPUASAN	383	383	383	383	383	383
	JAMINAN	383	383	383	383	383	383
	KEBOLEHPERCAYAAN	383	383	383	383	383	383
	KETARA	383	383	383	383	383	383
	EMPATI	383	383	383	383	383	383
	RESPONSIF	383	383	383	383	383	383

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi
05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

LAMPIRAN I
Keputusan Ujian Regresi

Di antara Dimensi Kualiti Perkhidmatan dengan Kepuasan Pelajar

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.805[a]	.649	.644	4.381	1.688

a. Predictors: (Constant), RESPONSIF, JAMINAN, KETARA, KEBOLEHPERCAYAAN, EMPATI

b. Dependent Variable: KEPUASAN

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13370.961	5	2674.192	139.302	.000[b]
	Residual	7237.315	377	19.197		
	Total	20608.277	382			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), RESPONSIF, JAMINAN, KETARA, KEBOLEHPERCAYAAN, EMPATI

05-450683 ptbupsi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.524	1.326		4.165	.000
	JAMINAN	.556	.103	.267	5.401	.000
	KEBOLEHPERCAYAAN	.048	.113	.024	.427	.670
	KETARA	.442	.095	.238	4.654	.000
	EMPATI	.203	.113	.106	1.786	.075
	RESPONSIF	.512	.102	.281	5.042	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi