



KAJIAN MENGENAI KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP MUTU PERKHIDMATAN BAS AWAM
DI BANDAR KUANTAN

ROSMILAH BINTI OTHMAN

Institut Perkembangan Pendidikan (InED)
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Ogos 2007

PENGHARGAAN

Syukur kehadiran Illahi kerana memberi peluang kepada saya untuk melaksana dan menyiapkan kajian ini sebagai satu keperluan dalam Diploma Pentadbiran Perniagaan. Saya mengambil peluang ini untuk mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam membantu dan memberi kerjasama kepada saya untuk menjayakan laporan kajian ini.

Pertama sekali saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan untuk En. Ratha Krishnan a/l Suppiah, Penasihat Kertas Projek, diatas sokongan dan tunjuk ajar beliau dari awal sehingga berjaya menyiapkan laporan kertas projek ini. Tidak ketinggalan ucapan terima kasih saya kepada semua pensyarah program Diploma Eksekutif Pentadbiran Perniagaan sesi 2006/2007.

Disamping itu saya ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada kakitangan Majlis Perbandaran Kuantan dan Syarikat Bas Kuantan Town Services Sdn Bhd yang terlibat dalam soal selidik ini yang telah memberi kerjasama, sokongan dan maklumbalas yang amat berguna dalam menghasilkan laporan kertas projek ini.

Akhirnya, penghargaan ini saya tujukan kepada keluarga terutamanya suami tercinta, serta semua rakan sekelas saya yang telah memberikan sokongan dan perangsang sepanjang tempoh melengkapkan kertas projek ini.

Semoga kalian semua mendapat rahmat dan dilimpahi kejayaan dalam menjalani kehidupan ini. Amin...

ABSTRAK

Mutu perkhidmatan bas awam perlu dititikberatkan memandangkan pengangkutan bas awam merupakan mod pengangkutan yang paling utama di Bandar Kuantan terutama kepada golongan yang berpendapatan rendah.

Kajian ini dijalankan adalah bertujuan untuk mengumpul maklumat dan data terhadap penyebab kepada kepuasan pengguna-pengguna bas awam di Bandar Kuantan. Kajian ini memberi fokus kepada perkhidmatan bas Bandar sahaja.

Objektif utama adalah untuk mengenalpasti tahap kualiti perkhidmatan bas awam di Bandar Kuantan. Manakala objektif khususnya pula ialah untuk menilai sejauhmana kepuasan pelanggan terhadap kadar tambang bas, untuk menilai sejauhmana pelanggan berpuashati dengan kondisi bas yang beroperasi, untuk mengetahui adakah bas beroperasi mengikut jadual dan menepati masa yang telah ditetapkan, untuk mengetahui adakah kemudahan di tempat menunggu bas memenuhi kepuasan pelanggan dan untuk menilai samada sikap pemandu semasa dalam operasi menjamin kepuasan pelanggan.

Kaedah pengumpulan data diperolehi melalui pengagihan borang soal selidik secara rawak kepada pengguna-pengguna bas di sekitar pusat Bandar Kuantan. Hasil kajian telah menunjukkan faktor-faktor penyebab kepada kepuasan pelanggan yang dikaji iaitu kadar tambang bas, kondisi bas, jadual perjalanan bas, kemudahan ditempat menunggu bas dan sikap pemandu bas itu sendiri memberi sumbangan besar kepada ketidakpuasan hati para pengguna bas. Sebanyak 83% responden mengatakan kualiti perkhidmatan bas adalah tidak memuaskan hati mereka.

Oleh itu, kualiti perkhidmatan bas perlu dikaji semula oleh pihak yang terbabit iaitu pengusaha bas dan pihak berkuasa tempatan serta diambil langkah yang perlu untuk meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan yang sediaada.

Beberapa cadangan seperti menilai semula harga tambang bas, mengambil langkah untuk memperbaiki atau memperbaharui bas yang beroperasi, memastikan bas beroperasi mengikut jadual, mengemaskinikan maklumat perjalanan bas di stesen bas supaya orang ramai dapat mengatur perjalanan mereka. Pihak-pihak yang terbabit juga harus memperbaiki kemudahan-kemudahan di tempat menunggu bas dan juga memberi latihan intensif dan motivasi kepada para pemandu bas supaya lebih bersikap mesra pelanggan dan mempunyai disiplin yang tinggi.

KANDUNGAN

	Muka Surat
Penghargaan	i
Abstrak	ii
BAB 1 PENGENALAN	
Pengenalan	1
Latar Belakang Kajian	2
Objektif Kajian	5
Kepentingan Kajian	6
Skop Kajian	7
Pernyataan Masalah	7
Kerangka Teori Kajian	9
Hipotesis Kajian	11
BAB 2 ULASAN KARYA / KAJIAN LITERATUR	
Pengenalan	12
Pengguna	12
Kepuasan Pelanggan/Pengguna	13
Mutu Perkhidmatan	14
Kualiti	15
Kesimpulan	16
BAB 3 METODOLOGI	
Pengenalan	17
Reka Bentuk Kajian	17
Unit Analisis	19
Saiz Sampel	19

BAB 4	ANALISIS DATA DAN KEPUTUSAN KAJIAN	
	Pengenalan	20
	Penemuan Daripada Maklumbalas Borang Soal Selidik	20
	Analisis Kajian Mengikut Objektif	22
	Maklumbalas Pengguna Secara Keseluruhan	25
	Penemuan Semasa Temubual	26
	Penemuan Dan Fakta Daripada MPK	27
 BAB 5	 PERBINCANGAN DAN CADANGAN	
	Pengenalan	28
	Kesimpulan Kajian	28
	Cadangan Penyelesaian	29
	Cadangan Untuk Tindakan Pihak Pengusaha Bas	29
	Cadangan Untuk Tindakan Pihak MPK	31
	Cadangan Dari Aspek Pemasaran	32
	Cadangan Kajian Pada Masa Hadapan	34
	Limitasi Kajian	35
	Penutup	36
 RUJUKAN		 37
 LAMPIRAN A		 38
LAMPIRAN B		41
LAMPIRAN C		42
LAMPIRAN D		44