

KUPASAN AWAL MENGENAI KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITI PERKHIDMATAN PENGANGKUTAN REL DI MALAYSIA DAN KAITANNYA DENGAN TEORI EDT
(AN OVERVIEW ON SERVICE QUALITY OF RAIL TRANSPORT IN MALAYSIA AND CUSTOMERS SATISFACTION AND ITS CONNECTION WITH EDT THEORY)

NOOR MALINJASARI ALI^{1*}, RUZAIDAH A. RASHID@SULONG¹, SUZILA MAT SALLEH¹, RASLINA MOHAMED NOR¹, SITI FATIMAH MARDIAH HAMZAH¹, DAN HASMIDA MOHD NOOR¹

¹Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, Universiti Teknologi MARA Cawangan Terengganu, Terengganu, Malaysia
noorm726@uitm.edu.my

Abstrak

Kertas ini mempunyai dua objektif, iaitu untuk meningkatkan kefahaman mengenai hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan pengangkutan rel dan membentuk satu kerangka konseptual berdasarkan kepada pembolehubah-pembolehubah tertentu kerana kajian mengenai perkhidmatan rel adalah terhad. Melalui ulasan literatur, kerangka konseptual telah dicadangkan melibatkan penggunaan Teori EDT dan Model RAILQUAL yang meliputi elemen SERVQUAL, iaitu pembolehubah fizikal, responsif, kebolehpercayaan, jaminan, dan empati, dan penambahan tiga elemen penting dalam perkhidmatan rel, iaitu kemudahan, hubungan, dan penyelesaian.

Katakunci: kepuasan pelanggan, kualiti perkhidmatan, SERVQUAL, Teori EDT, Model RAILQUAL

Abstract

This paper has two main objectives. The first is to increase the understanding of a relationship between service quality of rail transport, and customer satisfaction, and the second is to construct a conceptual framework based on the selected variables. The authors proposed a conceptual framework using the EDT Theory and RAILQUAL Model that stresses SERVQUAL elements, namely tangibility, responsiveness, reliability, assurance, and empathy, and three additional elements; convenience, connection, and comfortability.

Keyword: customer satisfaction, service quality, SERVQUAL, EDT Theory, RAILQUAL Model

1. Pengenalan dan Pernyataan Masalah

Kepuasan pelanggan menjadi keutamaan dalam dunia perniagaan sekarang kerana hanya dengan mengekalkan pelanggan sedia ada, perniagaan boleh bertahan dan berkembang dengan jayanya. Pelanggan yang setia menggunakan perkhidmatan pastinya pelanggan yang berpuas hati dengan perkhidmatan yang ditawarkan (Hassan et al., 2013; Dam & Dam, 2021). Kebanyakan kajian yang lepas juga telah mendapati bahawa semakin tinggi kepuasan pelanggan-pelanggan terhadap apa yang ditawarkan sama ada mengenai barangan atau perkhidmatan, semakin tinggi potensi mereka menjadi pelanggan-pelanggan yang setia (Panday & Nursal, 2021; Fu et al., 2018; Wantara, 2015; Hassan et al., 2013). Pelanggan-pelanggan yang berpuas hati akan memberikan maklumbalas yang positif dan kebiasaannya mereka akan mempromosikan barangan dan perkhidmatan tersebut kepada orang di sekeliling mereka. Manakala kualiti perkhidmatan pula ditakrifkan sebagai barangan atau perkhidmatan yang menepati kehendak dan kemahuan

pelanggan-pelanggan dan dapat memuaskan hati mereka pada waktu yang tertentu (Deb & Ahmad, 2018; Shaaban & Khalil, 2013). Ini bermaksud pelanggan-pelanggan yang berpuas hati akan menjadi pelanggan-pelanggan yang setia dan berterusan menggunakan produk atau perkhidmatan jenama tersebut (Mah & Maria, 2019). Dalam konteks kertas kerja ini, ia menekankan kualiti perkhidmatan pengangkutan rel di Malaysia dan hubungannya dengan kepuasan pelanggan serta kaitannya dengan Teori Ketidak- pengesahan Jangkaan atau *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT).

Kepuasan pelanggan dan kualiti perkhidmatan adalah bidang yang seringkali menjadi topik kajian. Namun, kebanyakan kajian telah memberikan fokus kepada industri perkhidmatan seperti perbankan (Nyarku et al., 2018), insurans (Zailin et al., 2018), dan perkhidmatan hotel dan pelancongan (Mohamed, 2019; Sandy & Ira, 2017; Joudeh & Dandis, 2018). Ada juga kajian berkaitan dengan industri pengangkutan, tetapi keutamaan telah diberikan kepada industri penerbangan (Belizzi et al., 2020). Manakala kajian-kajian berkaitan dengan pengangkutan awam pula telah memberikan keutamaan kepada pengangkutan darat di negara-negara tertentu seperti China dan Eropah (Leirop & Geneidy, 2016; Fu et al., 2018; Guirao, Garcia-Pastor, & Lopez-Lambas, 2016; Shao et al., 2020). Sementara itu, kajian-kajian berkaitan dengan perkhidmatan pengangkutan rel pula adalah terhad dan tidak mengaitkannya dengan penggunaan Teori Ketidak-pengesahan Jangkaan atau *Expectancy Disconfirmation Theory*, atau lebih dikenali dengan EDT, yang merupakan evolusi daripada Teori Percanggahan Kognitif atau *Cognitive Dissonance Theory* (CDT) (Khalid et al., 2014; Saumi & Zolkepli, 2017; Miranda et al., 2018; Thanaraju et al., 2019; Hananto & Ali, 2019; Ibrahim et al., 2020; Shao et al., 2020). Keperluan kepada Teori EDT ini adalah penting untuk perkhidmatan, terutamanya pengangkutan rel, kerana ia membantu dalam memahami tingkah laku dan ciri-ciri pelanggan dan digunakan secara meluas untuk mengukur kepuasan pelanggan (Saumi & Zolkepli, 2017; Elkhani & Bakri, 2012; Shao et al., 2020).

Perkhidmatan pengangkutan awam seperti pengangkutan rel boleh dianggap sebagai operasi perkhidmatan kerana ia adalah tidak boleh disimpan dan dalam bentuk yang tidak ketara (Munusamy et al., 2010). Sungguhpun begitu, mengukur kepuasan pelanggan melalui perkhidmatan yang tidak nyata atau ketara ini adalah sangat subjektif kerana perkhidmatan tidak sama seperti produk atau barangan yang boleh disentuh dan dilihat (Selvanathan et al., 2016). Oleh itu, perkhidmatan perlu diberikan takrifan yang memudahkan proses pengukuran dilaksanakan. Sebahagian penyelidik telah menetapkan beberapa dimensi tertentu seperti persepsi pelanggan dan aduan pelanggan sebagai salah satu cara untuk menilai kualiti perkhidmatan (Munusamy et al., 2010; Selvanathan et al., 2016; Dam & Dam, 2021). Dapatan ini telah disokong oleh penyelidik-penyelidik lain (Ray et al., 2004) yang telah mengesahkan bahawa kadar aduan pelanggan adalah berkaitan dengan pengukuran kualiti perkhidmatan menggunakan Model SERVQUAL. Dalam kajian Miranda et al. (2018) dan Thanaraju et al. (2019), mereka telah mengulas bahawa kualiti perkhidmatan pengangkutan rel dan kepuasan pelanggan adalah terhad. Manakala Cavana, Garbett, dan Lo (2007, seperti dalam petikan artikel Miranda et al., 2018) telah menekankan keperluan untuk mengeksplorasi penggunaan instrumen SERVQUAL pada industri pengangkutan kereta api yang dinamakan RAILQUAL dan menambah tiga dimensi baharu kepada SERVQUAL yang asal, iaitu keselesaan, kemudahan, dan hubungan.

Pada masa kini, telah banyak perkhidmatan rel yang ditawarkan seperti Sistem Transit Aliran Ringan (LRT), Transit Aliran Massa (MRT), dan Perkhidmatan Kereta Api Elektrik (ETS), namun kebanyakan pengguna di Malaysia masih enggan menggunakannya. Menurut kenyataan Tun Dr. Mahathir Mohamad, penggunaan rel transit di Malaysia hanya mencecah 30.0 peratus daripada jumlah kapasiti muatannya (BERNAMA, 28hb Ogos, 2019). Malahan, keyakinan orang ramai untuk menggunakan perkhidmatan rel telah turut terjejas apabila LRT mencatatkan kemalangan pertama membabitkan dua buah tren LRT laluan Kelana Jaya pada Mei 2021 yang telah mengakibatkan 47 orang cedera parah (BERNAMA, 27hb Mei 2021).

Walabagaimanapun, kurangnya peratusan pengguna yang menggunakan perkhidmatan pengangkutan rel berbanding dengan kapasiti muatannya tidak memeranjatkan kerana kajian yang telah dilakukan oleh Khalid et al. (2014) mendapati bahawa kebanyakan pengguna pengangkutan rel, iaitu Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB), telah tidak berpuas hati dengan perkhidmatan KTMB di mana seramai 78.0 peratus pengguna telah mengalami kelewatan perjalanan dalam perkhidmatan yang mereka terima.

Sementara itu, pemerhatian yang telah dilakukan oleh Thanaraju et al. (2019) pula mendapati bahawa kebanyakan stesen kereta api di Malaysia mempunyai kemudahan yang tidak mencukupi dan tidak mampu melindungi pengguna-penggunanya secara menyeluruh. Penggunaan pengangkutan rel di Malaysia masih tidak mampu memuaskan hati para pengguna atau peratusan pelanggan yang tinggi. Lebih malang lagi, sangat kurang kajian dibuat mengenai perkhidmatan pengangkutan rel yang dikaitkan dengan Teori EDT. Oleh itu, kertas kerja ini dibuat berdasarkan dua tujuan, iaitu untuk meningkatkan kefahaman berkaitan dengan dua pembolehubah dan mencadangkan satu kerangka konseptual untuk merapatkan jurang kajian melalui pembacaan secara kritikal terhadap empat puluh (40) buah artikel yang berkaitan. Semoga kerangka ini dapat membantu para operator pengangkutan rel untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik dan menekankan aspek utama kualiti perkhidmatan dalam meramalkan kepuasan pelanggan. Selain itu, kertas konsep ini juga memberikan penekanan kepada sumbangan pengetahuan berkaitan dengan dua pembolehubah yang dikaji dengan menggunakan beberapa soalan sebagai panduan, iaitu:

1. Adakah kualiti perkhidmatan mempengaruhi kepuasan pelanggan ?
2. Adakah dimensi RAILQUAL boleh mengukur kualiti perkhidmatan pengangkutan rel ?
3. Bolehkah kombinasi antara Model RAILQUAL dan Teori EDT meramalkan kualiti perkhidmatan rel dengan lebih baik ?
4. Bagaimanakah kualiti perkhidmatan pengangkutan rel berhubungan dengan kepuasan pelanggan ?

2. Ulasan Karya

2.1 Pengangkutan Rel

Pengangkutan ditakrifkan sebagai pergerakan barangan atau penumpang dari titik asal ke titik yang dituju untuk mencari kepuasan diri seperti bersiar-siar, melancong, atau bercuti dengan menggunakan pelbagai mod pengangkutan atau untuk mencari nilai yang lebih tinggi seperti berhijrah ke tempat yang lebih baik atau menerima tawaran kerja yang memberikan nilai gaji yang tinggi ataupun kerana dinaikkan pangkat dan perlu pergi ke cawangan atau anak syarikat yang masih baharu. Selain itu, Guirao et al. (2016), Ollio, Ibeas, dan Cecin (2011), dan Fu et al. (2018) telah menakrifkan pengangkutan awam sebagai pengangkutan yang digunakan oleh orang ramai di mana perkhidmatannya tidak boleh disimpan dan mudah rosak (*perishable items*). Manakala pengangkutan rel pula dimaknakan dengan pergerakan barangan atau orang dengan menggunakan kenderaan beroda yang digerakkan di atas trek atau rel (Yusoff et al., 2019). Pembangunan industri rel di Malaysia telah berkembang dengan pesat sejak mula diperkenalkan pada tahun 1885 di Taiping, Perak, Malaysia. Pengangkutan rel telah memainkan peranan utama dalam pembangunan ekonomi dan sosial di Malaysia. Sungguhpun sekarang ia telah diswastakan, namun peranannya sebagai salah satu bentuk kemudahan awam masih berfungsi, iaitu memberikan keuntungan kepada pemiliknya dan menyediakan perkhidmatan pengangkutan kepada masyarakat sama ada untuk perkhidmatan barangan atau penumpang dengan harga yang berpatutan. Pengangkutan rel terdiri daripada Pengangkutan Permukaan Berkelajuan Tinggi (HSST), Transit Aliran Massa (MRT), Transit Aliran Ringan (LRT), monorel, komuter, dan kereta api. Perkhidmatan seperti LRT banyak digunakan sebagai perkhidmatan antara bandar,

manakala ETS pula digunakan untuk ke lapangan terbang. Malahan, Monorel dan Rel Ekspres (ERL) yang terletak di Kuala Lumpur, Malaysia juga digunakan sebagai pengangkutan awam (Masirin et al., 2017). Walaubagaimanapun, Shaaban dan Khalil (2013) telah mendakwa bahawa kebanyakan pengguna pengangkutan awam adalah mereka yang berpendapatan rendah, namun untuk kes pengangkutan rel, para penggunanya adalah terdiri daripada golongan profesional yang menggunakannya untuk mengelakkan kesesakan lalu lintas di bandar-bandar besar yang mempunyai densiti penduduk yang tinggi (Yusoff et al., 2019). Oleh itu, dalam konteks ini, pengangkutan rel ditakrifkan sebagai apa-apa sahaja model pengangkutan yang menggunakan trek berkembar dengan kenderaan beroda dan menumpukan kepada pengangkutan penumpang atau orang sahaja.

2.2 Keuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan biasanya diukur melalui persepsi para pelanggan dan pandangan-pandangan mereka mengenai kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesebuah syarikat (Selvanathan et al., 2016 ; Shaladdin et al., 2018). Dalam konteks pengangkutan awam rel, kepuasan pelanggan diukur melalui bagaimana perkhidmatan yang ditawarkan mampu menarik pelanggan untuk menggunakannya (Fu et al., 2018 ; Irtema et al., 2018). Kebanyakan penyelidik telah mentakrifkan kepuasan pelanggan sebagai satu bentuk perasaan individu-individu sama ada perasaan yang baik atau buruk apabila mereka membandingkan prestasi perkhidmatan sebenar yang mereka terima dengan harapan atau jangkaan mereka (Radhita et al., 2017 ; Selvanathan et al., 2016 ; Wantara, 2015 ; Hassan et al., 2013; Panday & Nursal, 2021; Dam & Dam, 2021). Secara umumnya, organisasi-organisasi yang berjaya memuaskan hati pelanggan mereka akan mendapat faedah dan keuntungan ekonomi. Ini kerana syarikat-syarikat tersebut telah memberikan perkhidmatan berkualiti yang menyebabkan kepuasan hati pelanggan-pelanggan mereka meningkat dan akhirnya menjadi pelanggan-pelanggan yang setia dan mampu pula mempromosikan perkhidmatan tersebut kepada kawan-kawan dan ahli keluarga mereka melalui teknik pemasaran 'mulut ke mulut' (Mah & Maria, 2019). Dalam konteks ini, kepuasan pelanggan boleh dihubungkan dengan persepsi pengguna apabila menggunakan keseluruhan perkhidmatan tersebut. Persepsi positif akan memuaskan hati pelanggan dan begitu juga sebaliknya. Pelanggan yang berpuas hati akan menjadi pelanggan yang setia dan ini merupakan strategi kemenangan untuk menarik pelanggan baharu yang berpotensi.

2.3 Kualiti Perkhidmatan

Individu-individu dan organisasi-organisasi kadangkala mendefinisikan kualiti menurut klasifikasi, ciri-ciri, pandangan, harapan atau jangkaan, dan pengukuran mereka yang tersendiri (Panday & Nursal, 2021; Dam & Dam, 2021; Radhita et al., 2017; Selvanathan et al., 2016; Munusamy et al., 2010). Kualiti perkhidmatan dapat digambarkan sebagai perkhidmatan yang dianggap sesuai dan berkesan untuk tujuan dan kecekapan daripada aspek teknikal dan ekonomi (Mah & Maria, 2019). Sementara itu, kualiti perkhidmatan juga telah dinyatakan sebagai penilaian pelanggan terhadap kecemerlangan sesebuah organisasi secara menyeluruh (Munusamy et al., 2010; Selvanathan et al., 2016; Radhita et al., 2017). Sehingga kini, kajian mengenai kualiti perkhidmatan telah banyak didominasi oleh hasil kajian daripada Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1988) yang telah menerangkan konsep kualiti perkhidmatan melalui lima sifat atau elemen penting, iaitu: i) aspek fizikal yang nyata atau ketara (*tangible*); ii) jaminan; iii) responsif; iv) kebolehpercayaan; dan v) empati. Elemen-elemen ini telah diterjemahkan ke dalam sebuah instrumen, dikenali sebagai SERVQUAL, yang telah diubahsuai berkali-kali untuk meningkatkan ketepatan dalam analisis data. Pertama, aspek fizikal nyata atau ketara dalam SERVQUAL

merujuk kepada kemudahan fizikal yang disediakan seperti memastikan pengangkutan awam atau kenderaan tersebut berada dalam keadaan yang baik dan menawarkan perkhidmatan yang terbaik kepada para pelanggan. Kedua, kebolehpercayaan ditakrifkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan perkhidmatan yang ditawarkan atau dijanjikan dengan tepat dan sempurna. Ini termasuk memastikan bahawa kakitangan-kakitangan yang bertugas harus menepati janji dengan memberikan layanan terbaik seperti yang dinyatakan dalam piagam pelanggan. Ini turut merangkumi penyediaan jadual pengangkutan awam untuk memudahkan pelanggan, iaitu dari sudut keselesaan perjalanan dan aspek keselamatan. Kesannya, para pelanggan memberikan sepenuh kepercayaan kepada syarikat perkhidmatan untuk menawarkan perkhidmatan yang terbaik dan para pekerja mampu menjaga kerahsiaan pelanggan dan menyediakan waktu perjalanan yang fleksibel, manakala pemandu-pemandu yang berkelayakan dan etika kerja mereka yang baik sahaja yang diambil bekerja (Panday & Nursal, 2021; Munusamy et al., 2010; Ojo et al., 2014; Selvanathan et al., 2016; Radhita et al., 2017).

Ketiga, jaminan bermaksud bahawa sesebuah organisasi itu harus memastikan bahawa para pekerja mereka adalah berpengetahuan, pemurah, boleh meyakinkan pelanggan mereka, dan mewujudkan perasaan selamat apabila menggunakan perkhidmatan yang disediakan. Pekerja-pekerja tersebut mestilah mempunyai kemahiran komunikasi yang baik, cekap, berpengetahuan, berbudi-bahasa, dan boleh dipercayai untuk memastikan jaminan dalam perkhidmatan.

Keempat, responsif bermakna pekerja-pekerja tersebut bersedia untuk memberikan perkhidmatan yang pantas apabila diperlukan, mengikut jadual waktu yang fleksibel, dan melayan pelanggan-pelanggan dengan adil dan cekap menurut kehendak dan kemahuan mereka (Dam & Dam, 2021; Munusamy et al., 2010; Ojo et al., 2014; Selvanathan et al., 2016; Radhita et al., 2017).

Kelima, empati membawa erti bahawa perkerja-pekerja yang bertugas boleh memahami perasaan pelanggan-pelanggan dan menyediakan bentuk perkhidmatan yang mampu memuaskan hati mereka. Elemen ini mengukur bagaimana perkhidmatan yang ditawarkan itu menjadi signifikan dengan kehendak-kehendak pelanggan, bersimpati, menghormati, dan mengambil peduli mengenai keluhan dan kesukaran para pelanggan (Munusamy et al., 2010; Selvanathan et al., 2016; Radhita et al., 2017; Dam & Dam, 2021)

Cavana et al. (2007, dipetik daripada Miranda et al., 2018) telah mengolah Instrumen SERVQUAL dan menambah tiga (3) lagi elemen, iaitu keselesaan (*comfort*), hubungan (*connectivity*), dan kemudahan (*convenience*), dikenali sebagai RAILQUAL, iaitu khusus untuk perkhidmatan pengangkutan rel. Hal ini kerana pengukuran tradisional dalam pengangkutan awam kekurangan maklumat mengenai apa yang tersirat di sebalik persepsi para pelanggan, manakala SERVQUAL pula terlalu menekankan kepada perkhidmatan semata-mata dengan mengabaikan ciri-ciri pengangkutan itu sendiri. Tambahan pula, SERVQUAL juga mempunyai maklumat yang sangat sedikit mengenai bentuk penawaran perkhidmatan pengangkutan rel.

Dengan menggabungkan kedua-dua aspek ini, konstruk kualiti dalam perkhidmatan pengangkutan rel dapat difahami dengan lebih jelas, terutamanya mengenai keperluan pelanggan. Keselesaan, jumlah tempat duduk yang tersedia, keselesaan di dalam kenderaan yang dinaiki, suhu, kelancaran perjalanan, dan ketepatan masa adalah aspek-aspek utama dalam elemen ini, manakala hubungan sebagai elemen yang kedua mengukur kecukupan perkhidmatan sokongan seperti kemudahan meletak kenderaan, akses yang mudah, kekerapan kereta api, dan masa yang bersesuaian untuk menaiki kereta api. Sementara itu, elemen yang ketiga pula adalah kemudahan yang mengukur maklumat perjalanan dan perkhidmatan di kaunter seperti kemudahan membeli tiket dan waktu operasi pejabat yang fleksibel dan memudahkan pelanggan di stesen kereta api. Dalam konteks ini, kualiti perkhidmatan yang boleh memberikan rasa selamat kepada para pengguna, beroperasi pada waktu yang lama, dan memenuhi kehendak dan kemahuan pelanggan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2.4 Kualiti Perkhidmatan dalam Pengangkutan Rel dan Kepuasan Pelanggan

Banyak kajian telah dibuat mengenai kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan. Antaranya, kajian oleh Mah dan Maria (2019) mengenai syarikat telekomunikasi di Malaysia. Mereka telah mengedarkan 511-unit soal selidik kepada pelajar-pelajar Universiti Utara Malaysia (UUM) yang menggunakan telefon pintar, namun hanya 431 soal selidik yang diterima kembali mereka telah mendedahkan bahawa kualiti perkhidmatan adalah berhubungan dengan kepuasan pelanggan yang sejajar dengan hasil kajian oleh Shaladdinn et al. (2018) yang telah mendapati bahawa terdapat impak positif yang signifikan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan dalam syarikat insurans. Begitu juga kajian yang telah dilakukan oleh Panday dan Nursal (2021) yang telah mendapati bahawa wujudnya hubungan positif antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan dalam sektor makanan segera dan kajian oleh Dam dan Dam (2021) dalam sektor peruncitan. Seperkara lagi, kajian yang telah dijalankan oleh Joudeh dan Dandis (2018) juga telah mendapati bahawa terdapat impak yang signifikan antara perkhidmatan yang ditawarkan dengan kepuasan pelanggan dalam sektor perbankan, dan apabila ini terjadi, pelanggan-pelanggan yang berpuas hati akan menjadi pelanggan-pelanggan yang setia. Impak yang hampir sama juga telah didapati dalam kajian Trans dan Le (2020) di kedai-kedai serbaneka di Vietnam. Untuk pengangkutan rel pula, kajian yang telah dilakukan oleh Thanaraju et al. (2019) telah mendapati bahawa kualiti perkhidmatan, terutamanya RAILQUAL, mempunyai impak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan walaupun pada kadar yang sederhana. Kajian mereka ini telah disokong oleh kajian Hananto dan Ali (2019) dan Miranda et al. (2018) yang telah merekodkan impak yang sederhana antara perkhidmatan pengangkutan rel, RAILQUAL, dan kepuasan pelanggan.

Sungguhpun begitu, tidak semua kajian telah menunjukkan impak positif yang signifikan antara kedua-dua pembolehubah ini. Sebagai contoh, satu kajian yang dilakukan oleh Fu et al. (2018) ke atas 329 responden atau pengguna-pengguna transit pengangkutan awam telah mendapati bahawa tiada impak yang signifikan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan. Kajian Fu et al. (2018) ini telah disokong oleh kajian yang telah dilaksanakan oleh Sandy dan Ira (2017) yang telah mendapati bahawa hubungan antara kedua-dua pembolehubah ini adalah tidak signifikan berdasarkan respon 177 pengguna hotel di Indonesia. Antara elemen yang mempunyai penilaian yang rendah adalah responsif dan kebolehpercayaan. Oleh itu, berdasarkan beberapa kajian yang telah dinyatakan, ia boleh disimpulkan bahawa kesemua pembolehubah adalah berkaitan dan, secara umumnya, kualiti perkhidmatan pengangkutan rel (RAILQUAL) adalah mempunyai impak positif yang signifikan ke atas kepuasan pelanggan.

2.5 Teori Berkaitan Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pelanggan

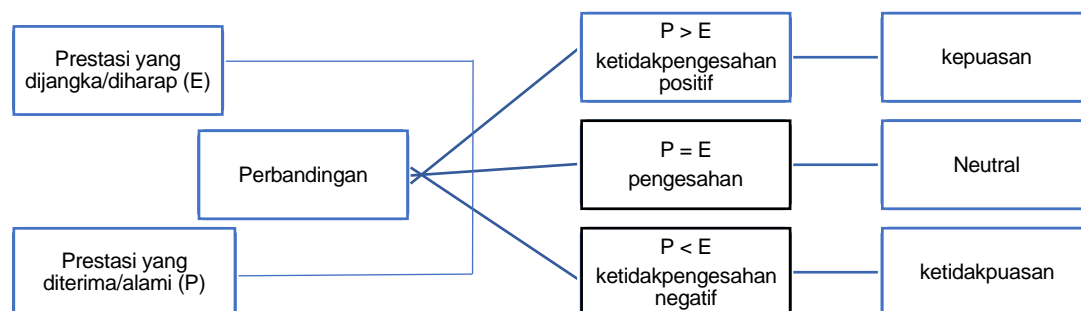
Literatur ini menggunakan Model RAILQUAL dan Teori EDT. Teori ini telah mendebatkan bahawa kepuasan adalah berkaitan dengan pengalaman pelanggan-pelanggan sewaktu mendapatkan perkhidmatan yang ditawarkan. Apabila pengalaman mereka menggunakan sesuatu perkhidmatan itu terbukti lebih buruk daripada jangkaan mereka, maka perasaan negatif akan timbul dan pengguna-pengguna tersebut akan merasa tidak selesa dengan perkhidmatan yang ditawarkan dan begitu juga sebaliknya. Teori EDT telah terbukti antara teori terbaik dan paling popular dalam menentukan kepuasan pelanggan (Fu et al., 2018 ; Mah & Maria, 2019). Teori ini telah digunakan oleh kebanyakan penyelidik dalam pelbagai sektor seperti sektor pemasaran, pelancongan, dan perkhidmatan, terutama ketika mereka ingin memahami harapan atau jangkaan pelanggan (Elkhani & Bakri, 2012).

Teori EDT ini telah dibangunkan berdasarkan teori yang telah diperkenalkan oleh Oliver pada tahun 1980 sebagaimana dalam kajian-kajian yang telah dilakukan oleh Shao et al. (2020) Mah dan Maria (2019), Fu et al. (2018) dan Nyarku et al. (2018). Teori EDT ini merupakan evolusi atau kesinambungan daripada Teori Percanggahan Kognitif atau *Cognitive Dissonance Theory*

(CDT) sebagaimana yang telah dinyatakan dalam kajian Nyarku et al. (2018) dan Kumar (2017). Kebiasaannya, ketidakpuasan berlaku apabila persepsi pelanggan-pelanggan tidak bersesuaian dengan harapan atau jangkaan mereka, terutamanya ketika mereka sedang menggunakan perkhidmatan tersebut. Model EDT mempunyai empat komponen utama, iaitu: perhatian kepada harapan atau jangkaan; 2) jangkaan prestasi; 3) ketidakselarasan; dan 4) kepuasan pelanggan (Elkhani & Bakri, 2012).

Perbandingan antara apa yang diharapkan atau yang dijangka oleh pelanggan-pelanggan berbanding dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan-pelanggan mahupun pengalaman pertama mereka sama ada baik atau buruk dalam menggunakan perkhidmatan tersebut akan menentukan sama ada mereka berpuas hati atau tidak dengan penyedia-penyedia perkhidmatan seperti yang ditunjukkan dalam Gambarajah 1 di bawah. Perbandingan ini jika dimaklumkan kepada penyedia-penyedia perkhidmatan boleh membawa kesan positif sekiranya mereka dapat memastikan hasil yang lebih baik untuk para pelanggan di masa hadapan atau sekiranya pelanggan-penyedia perkhidmatan ini benar-benar ingin meningkatkan perkhidmatan mereka demi memuaskan hati para pelanggan mereka (Saumi & Zolkepli, 2017).

Model SERVQUAL telah mula diperkenalkan oleh Parasuraman et al. (1988) dan diperbaiki dari masa ke semasa. Sungguhpun Model SERVQUAL telah hangat dibahaskan dan dikritik, terutamanya mengenai aspek pengukurannya, namun formatnya yang mesra pengguna dan boleh dikatakan tepat dalam mengukur elemen-elemen dalam sektor perkhidmatan menyebabkan instrumen ini menjadi ukuran standard untuk kualiti perkhidmatan. Tidak dapat dinafikan bahawa Model SERVQUAL ini memang mempunyai kelemahannya yang tersendiri, namun disebabkan model ini mempunyai anggapan bahawa elemen-elemen penting dalam perkhidmatan dan kepuasan pelanggan adalah berkadar lurus (*linear*) dan sentiasa diperkemas secara berterusan, model ini menjadi malar dan segar, terutamanya dalam sektor pengangkutan, dan merupakan model yang paling meluas digunakan dalam sektor tersebut (Shao et al., 2020 ; Fu et al., 2018 ; Deb & Ahmad, 2018). Secara asasnya, Model SERVQUAL ini menekankan kepada lima (5) dimensi atau elemen, iaitu kebolehpercayaan, jaminan, aspek fizikal nyata atau ketara (*tangibility*), responsif, dan empati (Parasuraman et al., 1988). Kelima-lima dimensi ini bagaimanapun tidak mencukupi untuk mengukur kualiti perkhidmatan pengangkutan rel. Oleh itu, kajian oleh Cavana et al. (2007, seperti petikan dalam kajian Miranda et al., 2018) telah menambah tiga (3) lagi dimensi, iaitu: i) keselesaan; ii) kemudahan; dan iii) hubungan rangkaian (Miranda et al., 2018; Thanaraju et al., 2019). Berdasarkan kepada ulasan literatur di atas, satu kerangka konseptual telah dibangunkan seperti yang terpapar dalam Rajah 1 dan Rajah 2.



Rajah 1: Model Expectancy Disconfirmation Theory

3. Kaedah dan Kerangka Konseptual

Kajian ini menggunakan kaedah sorotan literatur kerana ia masih di peringkat kajian awal. Ia digunakan untuk melihat dengan jelas beberapa fenomena yang berlaku di sekitar kata kunci

kajian. Teknik ini dicadangkan pada mulanya dalam kajian klinikal dan kesihatan, tetapi telah dikembangkan dalam bidang sains kemanusiaan. Sorotan literatur yang efektif dan berkesan merupakan dasar yang kukuh bagi satu-satu kajian untuk membantu memahami topik kajian dengan lebih mendalam dan membantu dalam perkembangan teori (Webster & Watson, 2002). Dengan mengaitkan dapatan dan perspektif daripada pelbagai penemuan empirikal, sorotan literatur boleh membantu dalam mengenalpasti soalan-soalan kajian yang tidak boleh didapati dengan hanya bergantung kepada satu kajian sahaja (Snyder, 2019). Pencarian artikel telah dilakukan dengan menggunakan pangkalan data seperti *Google Scholar*, *Scopus*, *ScienceDirect*, dan *SpringerLink* melalui penggunaan beberapa kata kunci, iaitu: pengangkutan, pengangkutan rel, kualiti perkhidmatan, *service quality*, *rail transport*, *transport*, *customer satisfaction*, dan kepuasan pelanggan. Prinsip sorotan literatur ini membantu kajian dalam mendapatkan sejumlah literatur yang menepati objektifnya. Tempoh kajian yang telah ditetapkan adalah tertumpu dari tahun 2010 sehingga kini (2021). Daripada sejumlah 65 kajian berkaitan yang telah diperolehi, hanya 40 dokumen sahaja telah diterima untuk dianalisis kerana berkaitan secara langsung dengan corak kajian yang mendominasi perbincangan dalam tempoh tersebut. Hasil daripada pembacaan artikel-artikel tersebut, kualiti perkhidmatan pengangkutan rel berkait rapat dengan RAILQUAL yang telah dibangunkan oleh Cavana et al. (2007, seperti petikan dalam kajian Miranda et al., 2018). Kesemua artikel ini bagaimanapun tidak mengupas secara mendalam mengenai Teori EDT, maka kajian ini mencadangkan bahawa Model RAILQUAL perlu dikaitkan dengan Teori Model EDT. Oleh itu, berdasarkan perbincangan mengenai aspek Teori Model EDT dan RAILQUAL, kertas ini mencadangkan kerangka konseptual seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 2 di bawah. Kerangka konseptual yang dicadangkan ini adalah untuk meningkatkan tahap perkhidmatan pengangkutan rel yang lebih cekap untuk memuaskan hati pelanggan.

Model Expectancy Disconfirmation Theory

Pembolehubah Tidak Bersandar

Pembolehubah Bersandar



Rajah 2: Kerangka konseptual

4. Perbincangan

Kertas konsep ini mempunyai dua objektif, iaitu salah satunya adalah untuk memahami hubungan antara dua pembolehubah. Dalam kajian ini, sebanyak 40 buah artikel telah dikenalpasti untuk melalui proses pembacaan dan ulasan. Kesimpulannya, terdapat hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan, dan kebanyakan kajian telah mendapati hubungan yang positif antara keduanya. Hubungan positif antara kedua pembolehubah yang telah dikaji ini mungkin disebabkan oleh situasi di mana apabila para pelanggan menerima perkhidmatan yang

baik, mereka akan berpuas hati dan mempunyai kesan positif yang ketara dan perasaan positif ini biasanya akan bertahan lama. Walau bagaimanapun, ada juga kajian yang telah menyimpulkan bahawa terdapat hubungan yang negatif antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan. Manakala kajian yang telah mendapati bahawa adanya hubungan yang negatif antara kedua-dua pembolehubah ini adalah disebabkan terdapat pembolehubah-pemboleh lain yang turut diukur yang menjadikan hasil keputusan akhir tersebut turut berubah, tidak seperti hipotesis asal. Kesemua lapan dimensi dalam kajian ini adalah jaminan, empati, responsif, kebolehpercayaan, aspek fizikal nyata/ketara (*tangibility*), keselesaan, hubungan rangkaian, dan kemudahan yang terdiri daripada pelbagai komponen pengangkutan rel seperti lokomotif, stesen kereta api atau terminal, kuasa penggerak, dan trek atau laluan yang sekiranya dijaga dengan baik akan menyebabkan ramai pelanggan berpuas hati dan menggunakan perkhidmatan tersebut berulang kali. Oleh itu, boleh disimpulkan bahawa objektif pertama kertas ini telah pun dicapai.

Objektif kedua, iaitu untuk mencadangkan satu kerangka konseptual, juga telah dicapai seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 1 dan Rajah 2. Dalam kerangka konseptual ini, Model RAILQUAL telah disesuaikan dengan Teori EDT untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan lebih tepat lagi. Oleh itu, diharapkan agar model ini dapat membantu para penyelidik dalam membuat pengukuran yang tepat ke atas perkhidmatan pengangkutan rel.

Secara ringkasnya, kedua-dua objektif kertas konsep ini telah dicapai dengan jayanya, iaitu memahami hubungan antara kedua pembolehubah dan mencadangkan model kerangka konseptual.

5. Implikasi Kajian

Sungguhpun kajian ini merupakan kupasan awal berkaitan rel, namun adalah diharapkan agar kajian ini dapat memberikan kefahaman kepada masyarakat mengenai konsep perkhidmatan rel kerana mereka sebagai para pengguna merupakan kunci kejayaan kepada apa jua bentuk pelaksanaan program baharu berkaitan dengan aspek pengangkutan. Kedua, beberapa institusi kerajaan juga boleh menggunakan kupasan awal ini dalam merangka polisi perkhidmatan pengangkutan awam termasuk rel dengan lebih cekap dan berkesan melalui dimensi-dimensi yang telah dikupas dalam Model RAILQUAL. Antara badan kerajaan yang boleh menggunakan kupasan awal ini adalah KTM Berhad, Perbadanan Aset Kereta Api, Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD), Syarikat Prasarana Negara Berhad (SPNB), dan Kementerian Pengangkutan Malaysia. Manakala pengusaha-pengusaha pengangkutan awam seperti Monorel, PUTRA, STAR LRT, dan pelbagai penyedia perkhidmatan pengangkutan awam juga boleh menggunakan kupasan awal ini untuk menyemak semula perkhidmatan-perkhidmatan yang telah mereka tawarkan dan merangka strategi yang lebih bersesuaian dan mesra pengguna.

6. Penutup

Sebagai kesimpulan, kepuasan pelanggan memainkan peranan yang sangat penting dalam menentukan jangka hayat sesebuah organisasi. Pelanggan-pelanggan yang berpuas hati akan kembali menggunakan sesuatu perkhidmatan itu apabila mereka telah menerima kualiti perkhidmatan rel yang terbaik melebihi jangkaan mereka atau apa yang mereka harapkan. Oleh itu, kualiti perkhidmatan pengangkutan kereta api, atau lebih dikenali sebagai RAILQUAL, perlu dititikberatkan demi untuk memenuhi harapan atau jangkaan pelanggan. Untuk kajian masa hadapan, kajian ini mencadangkan agar penyelidikan dibuat dengan menggunakan analisis triangulasi, iaitu gabungan antara kaedah kualitatif dan kuantitatif. Di samping itu, analisis ke atas kajian pada masa akan datang ini juga dicadangkan untuk menggunakan kaedah analisis jurang antara dua pembolehubah. Akhir sekali, kajian konsep ini diharapkan agar dapat membantu memperkayakan lagi khazanah ilmiah berkaitan dengan RAILQUAL.

Rujukan

- Bernama (28hb Ogos 2019). Improve public transport to boost ridership. Retrieved daripada <https://www.thesundaily.my/local/improve-public-train-transportation-to-boost-ridership-analysts-BJ1308751> 28th Ogos 2019
- Bernama (27hb Mei 2021) Masihkah 'selamat' pengangkutan tren? Analisis, retrieved daripada <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/masihkah-selamat-pengangkutan-tren-analisis-300049>, 27hb Mei 2021
- Bellizi, M. G., Eboli, L. & Mazzulla, G. (2020). Air transport service quality factors: A systematic literature review. *Transportation Research Procedia*, 218 – 225.
- Cavana, R.Y., Corbett, L.M. and Lo, Y.L.(G). (2007). Developing zones of tolerance for managing passenger rail service quality. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 24 No. 1, pp. 7-31. <https://doi.org/10.1108/02656710710720303>
- Dam S.M., & Dam, T.C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction and customer loyalty. *Journal of Asian Finance, Economic and Business*, 8(3), 0585-0593, (ISSN: 2288-4645).
- Deb, S., & Ahmed, M. A. (2018). Determining the service quality of the city bus service based on users' perceptions and expectations. *Travel Behaviour and Society*, 12,1-10.
- Elkhani N, & Bakri.A (2012). Review on expectancy disconfirmation theory (EDT) model in B2C E-Commerce. *Journal of Information Systems Research and Innovation*, 95-102 (ISSN: 2288-1358).
- Fu, X. M., Zhang, J. H., & Chan, F. T. S. (2018). Determinants of loyalty to public transit: A model integrating satisfaction loyalty theory and expectation-confirmation theory. *Transportation Research Part A*, 113, 476-490.
- Guirao B., Garcia-Pastor, A., & Lopez-Lambas, M. E. (2016). The importance of service quality attributes in public transportation: Narrowing the gap between scientific research and practitioners' needs. *Transport Policy*, 49, 68-77.
- Hananto, D., & Ali, S. (2019). Effect of service quality and satisfaction level on consumer loyalty of MRT Trans: Case study in Siputat area. *Advance in Economic, Business, and Management Research, Atlanta Press*, 132, 217-223.
- Hassan, M. U., Malik, A. A., Imran, M., Hasnain, A., & Abbas, J. (2013). Relationships among customers' perceived service quality, satisfaction, and loyalty in the retail banking sector of Pakistan. *World Applied Sciences Journal*, 24(8), 1020-1030.
- Irtema, M. I. H., Ismail, A., Borhan, N. M., Das, M. A., & Alshetwi, B. Z. A. (2018). Case study of the behavioral intentions of public transportation passengers in Kuala Lumpur. *Case Study on Transport Policy*, 6, 462-474.
- Ibrahim, A. N. H., Borhan, M. N., Yusoff, N. M., & Ismail, A. (2020). Rail-based public transport service quality and user satisfaction: A literature review. *Promet – Traffic and Transportation*, 32(3), 435-447.
- Joudeh, J. M. M., & Dandis, A. O. (2018). Service quality, customer satisfaction, and loyalty in an Internet service provider. *International Journal of Business and Management*, 13(8), 108-120.
- Khalid, U. A., Bachok, S., Osman, M. M., & Ibrahim, M. (2014). User perceptions of rail public transport services in Kuala Lumpur, Malaysia, KTM Komuter. *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, 153, 566-573.
- Kumar, A. (2017). Effect of service quality on customer loyalty and the mediating role of customer satisfaction: An empirical investigation for the telecom service industry. *Journal of Management Research and Analysis*, 4(4), 159-166.
- Lierop, D. O., & Geneidy, A. E. (2016). Enjoying loyalty, the relationship between service quality, customer satisfaction, and behavioral intention in public transit. *Research in Transport Economics*, 59, 50-59.
- Mah. P. Y., & Maria, A. R. (2019). The mediating role of satisfaction in developing customer loyalty in the Malaysian telecommunication industry. *Academy of Entrepreneurial Journal*, 25 (1), 1-12.
- Masirin, M.I.M., Salin, A.M., Zainorabidin, A., Martin, D., & Samsuddin, N. (2017). *Review on Malaysian Rail Transit operation and management system: Issues and solution in integration*. International Research and Innovation Summit (IRIS2017). Retrieved from doi:10.1088/1757-899X/226/1/012029
- Miranda, S., Tavares, P., & Queiro, R. (2018). Perceived service quality and customer satisfaction: A fuzzy set QCA approach in the railway station. *Journal of Business Research*, 89, 371-377.
- Mohamed, I. E. A. (2019). Modelling the relationship between hotel perceived value, customer satisfaction, and customer loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 322-322.
- Munusamy, J., Chelliah, S., & Hor, W. M. (2010). Service quality delivery and its impact on customer satisfaction in the banking sector in Malaysia. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 1(4), 398-404.
- Nyarku, K. M., Kusi, L. Y., Domfeh, H. A., Ofori, H., Koomson, I., & Owusu, J. A. (2018). Moderating the service quality-customer loyalty relation through customer satisfaction, gender, and banking status: Evidence from mobile money users in university of cape coast, Ghana. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(6), 704-733

- Ojo, T. K., Mireku, D. O., Dauda, S., & Nutsogbodo, R. Y. (2014). Service quality and customer satisfaction of public transport on Cape Coast-Accra Route, Ghana. *Developing Country Studies*, 4(18), 142-149.
- Ollio, D. L., Ibeas, A., & Cecin, P. (2011). The quality of service desired by public transport users. *Transport Policy*, 18, 217-227.
- Panday, B., Nursal MF (2021). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. *Jurnal Manajemen, Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 4(1), 171-180.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.
- Radhita, H., Clemes, M. D., & Dean, D. (2017). The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 21-40.
- Ray, G., Barney, J. B., & Muhanna, W. A. (2004). Capabilities, business processes, and competitive advantage: Choosing the dependent variable in empirical tests of the resource-based view. *Strategic Management Journal*, 25, 23-37.
- Sandy, I. B., & Ira, F. (2017). Customer loyalty: The effects of service loyalty and the mediating role of customer satisfaction study case (PT Sabda Alam Hotel). *Journal of Business and Management*, 6(2), 250-261.
- Shao Z., Li X., Guo Y., Zhang L. (2020). Influence of service quality in sharing economy: understanding customers' continuance intention of bicycle sharing, *Electronic Commerce Research and Application*, 40.
- Saumi M.F & Zolkepli I.A (2017). Kelestarian Kualiti Perkhidmatan Ekopelancongan: Aplikasi Model Analisa 'Gap' bagi Memahami Kepuasan Pelancong Zoo Malaysia. *Jurnal Pengurusan*, (49), 141-154.
- Shaladdin. M.Z.F, Mokhtar. M.Z, & Zawawi.M.N.H (2018). Determinants of customer satisfaction in Takaful (Islamic insurance) services in Malaysia. *Jurnal Pengurusan*, 54, 1-12.
- Selvanathan, M., Selladurai, S., Gill, S., Kunaserakran. S., & Pei, J. T. (2016). The customer satisfaction status towards core governmental service in Malaysia. *International Journal of Business and Management*, 11(5), 211-218.
- Shaaban, K., & Khalil, R. F. (2013). Investigating the customer satisfaction of the bus service in Qatar. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 104, 865-874.
- Snyder.H (2019) Literature review as a research methodology: An overview and guidelines, *Journal of Business Research*, 104, p333-339
- Thanaraju, P., Khan, P. A. M., Sivanathan, S., & Juhari, N. H. (2019). Passengers' satisfaction towards railway facilities (RAILQUAL) to the central region. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(28), 1-11.
- Tran, V. D., & Le, N. M. T. (2020). Impact of service quality and perceived value on customer satisfaction and behavioral intentions: Evidence from convenience stores in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(9), 517-526.
- Wantara, P. (2015). The relationships among service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in library services. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5 (Special Issue), 264-269.
- Webster J, Watson R.T (2002) Analyzing the past to prepare for the future: Writing a literature review, *Management Information Systems Quarterly*, 26, 3
- Yusoff, H. M., Safian, E. E. M., Bilal, K., & Yassin, A. M. (2019). The criteria of railway station in Malaysia: A review of issues in facilities improvement. *Science International (Lahore)*, 3(2), 283-287.
- Zahir, O., & Ilham, S. (2013). Mediating effect of customer satisfaction on service quality and customer loyalty relationship in Malaysia rural tourism. *International Journal of Economic Business and Management Studies*, 2(1), 25-37.
- Zailin, Z. A., Azizul, Y. Y., Norsuhada, I., Siti-Sarah, O., Nor-Khasimah, A., & Ramraini, A. A. (2018). Service quality as drivers of customer loyalty and intention to switch: Modelling the mediating effect of customer satisfaction. *International Journal of Engineering & Technology*, 7, 43-47.