

**KAJIAN TAHAP PERLAKSANAAN KUALITI PERKHIDMATAN DI
PERPUSTAKAAN AKADEMIK ZON UTARA**

DISEDIAKAN OLEH:

**JUNAIDA ISMAIL
MAHADIR LADISMA @ AWIS
SHARUNIZAM SHARI
ROZIYA ABU**

APRIL 2009



UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA



Surat Kami : 600-RMI/SSP/DANA 5/3/Dsp (132/2008)
Tarikh : 11 November 2008

Junaida Binti Ismail
Ketua Projek
Fakulti Sains Pentadbiran dan Pengajian Polisi
UiTM Cawangan Kedah
Kampus Sungai Petani
Peti Surat 187
08400 Merbok
KEDAH

Mahadir Ladisma @ Awis
Ahli Projek
Fakulti Sains Pentadbiran dan Pengajian Polisi
UiTM Cawangan Kedah
Kampus Sungai Petani
Peti Surat 187
08400 Merbok
KEDAH

Sharunizam Bin Shari
Ahli Projek
Fakulti Pengurusan Maklumat
UiTM Cawangan Kedah
Kampus Sungai Petani
Peti Surat 187
08400 Merbok
KEDAH

Roziya Bin Abu
Ahli Projek
Fakulti Pengurusan Maklumat
UiTM Cawangan Kedah
Kampus Sungai Petani
Peti Surat 187
08400 Merbok
KEDAH

Tuan/Puan,

**TAJUK PROJEK PENYELIDIKAN DANA KECEMERLANGAN: KAJIAN TAHAP
PERLAKSANAAN KUALITI PERKHIDMATAN DI PERPUSTAKAAN
AKADEMIK ZON UTARA**

Dengan hormatnya perkara di atas adalah dirujuk.

Sukacita dimaklumkan Institut Pengurusan Penyelidikan (RMI) telah meluluskan cadangan penyelidikan yang telah dikemukakan oleh pihak tuan/puan bertajuk di atas dengan syarat-syarat seperti berikut:

Yang Naib Canselor (Penyelidikan) : 603-5544 2094/2095
Talian Penyelidikan : 603-5544 2097/2091/5521 1462
Talian Perundingan : 603-5544 2100/2753/2092
Talian Inovasi : 603-5544 2750/2747

Bahagian Penerbitan : 603-5521 1425/5544 2747
Bahagian INFOREC : 603-5544 3097/2104/2098
Bahagian Sains : 603-5544 2098/5521 1463
Pejabat Am : 603-5544 2093/2101/2057/2559

Bahagian Pentadbiran : 603-5544 2090
Fax : 603-5544 2096/2767
Unit Kewangan Zon 17 : 603-5544 3404
: 603-5521 1386



- i. Tempoh projek penyelidikan ini ialah 1 tahun, iaitu bermula 1 November 2008 hingga 30 November 2009.
- ii. Kos yang diluluskan ialah sebanyak RM4,760.00 sahaja dalam (*Kategori C*). Tuan/Puan diminta mengemukakan proposal beserta bajet yang baru mengikut kos yang diluluskan sebelum tuan/puan memulakan projek penyelidikan tuan/puan.
- iii. Pembelian peralatan komputer adalah tidak diluluskan.
- iv. Semua pembelian bahan/peralatan adalah diminta agar tuan/puan mematuhi prosedur perbendaharaan di mana pembelian melebihi RM500.00 hendaklah mengemukakan sebutharga dan borang analisa harga.
- iv. Pihak tuan/puan dikehendaki mengemukakan laporan prestasi secara ringkas pada bulan Disember 2008 sepanjang penyelidikan tuan/puan berjalan.
- v. Tuan/Puan perlu menandatangani Borang Perjanjian Penyelidikan dengan kadar segera kerana penggunaan geran hanya dibenarkan setelah perjanjian ditandatangani
- vi. Laporan Akhir perlu dihantar sebaik sahaja projek penyelidikan disiapkan dan format menulis laporan akhir boleh diperolehi di laman web RMI. (<http://www.rmi.uitm.edu.my>)

Sekian, harap maklum. Terima kasih.

'SELAMAT MENJALANKAN PENYELIDIKAN'

Yang benar,



PROF. DR. AZNI ZAIN AHMED
Penolong Naib Canselor (Penyelidikan)

s.k.

1. Pengarah Kampus
UiTM Cawangan Kedah
Kampus Sungai Petani
Peti Surat 187
08400 Merbok
KEDAH
2. Prof Madya Dr Maznah Bin Wan Omar
Koordinator RMU
UiTM Cawangan Kedah
Kampus Sungai Petani
Peti Surat 187
08400 Merbok
KEDAH

SENARAI KANDUNGAN

PENGHARGAAN	iv
SENARAI KANDUNGAN	v
SENARAI RAJAH	viii
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI DIAGRAM	x
ABSTRAK	xi
BAB I : PENGENALAN	
1.0 LATAR BELAKANG KAJIAN	1
1.1 PERMASALAHAN KAJIAN	2
1.2 KEPENTINGAN KAJIAN	3
1.3 OBJEKTIF KAJIAN	3
1.4 PERSOALAN KAJIAN	4
1.5 DEFINISI TERMA / KONSEP	
1.5.1 Kualiti	5
1.5.2 Kualiti Perkhidmatan	5
1.5.3 Dimensi	5
1.5.4 Perpustakaan	6
1.5.5 Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA)	6
1.5.6 Pengguna Perpustakaan	7
1.5.7 Dimensi Tempat	7
1.5.8 Dimensi Koleksi	7
1.5.9 Dimensi Capaian	8
1.5.10 Dimensi Kebolehpercayaan	8
1.5.11 Dimensi Empati	8
1.6 HIPOTESIS	
1.6.1 Hipotesis 1	9
1.6.2 Hipotesis 2	10
1.6.3 Hipotesis 3	11
1.6.4 Hipotesis 4	11
1.6.5 Hipotesis 5	12
1.7 SKOP DAN BATASAN KAJIAN	
1.7.1 Populasi	12
1.7.2 Kekangan Geografi	12
1.7.3 Masa Kajian	12
1.7.4 Pembolehubah Kajian	12
1.8 KESIMPULAN	12
BAB II: KAJIAN LITERATURE	
2.0 PENDAHULUAN	13
2.1 Kualiti Perkhidmatan: Suatu Dimensi	13
2.2 Dimensi Tempat, Koleksi, Capaian, Kebolehpercayaan dan Empati: Prespektif Kajian Kualiti Perkhidmatan di Perpustakaan Akademik Zon	

ABSTRAK

Kualiti perkhidmatan sebuah perpustakaan akademik lazimnya dihubungkan dengan status universiti berkenaan. Perkhidmatan yang berkualiti akan mencerminkan budaya serta nilai-nilai yang dipraktikan. Kajian Tahap Pelaksanaan Kualiti Perkhidmatan Di Perpustakaan Akademik Zon Utara adalah bagi melihat tahap pelaksanaan kualiti perkhidmatan di Perpustakaan Akademik Zon Utara. Perpustakaan Akademik Zon Utara yang dijadikan responden kajian adalah Universiti Utara Malaysia (UUM), Universiti Teknologi MARA Perlis (UiTM Perlis), Universiti Teknologi MARA Pulau Pinang (UiTM Pulau Pinang), Universiti Teknologi MARA Kedah (UiTM Kedah), dan Universiti Malaysia Perlis (UniMAP). Enam objektif digariskan iaitu; i) mengenalpasti Dimensi Tempat, ii) Dimensi Koleksi, iii) Dimensi Capaian, iv) Dimensi Kebolehpercayaan, dan v) mengenalpasti Dimensi Empati yang menyumbang ke arah kualiti perkhidmatan Perpustakaan Akademik Zon Utara serta vi) mengenalpasti hubungkait di antara dimensi-dimensi yang dikaji. Kajian ini adalah berasaskan kepada Kajian Parasuraman et.al (1988), Colleen dan Bruce (2001), Cohen dan Fried (2001), Thamasat (2003), dan Ashok Kumar (2007). Lima pembolehubah diadaptasi iaitu Dimensi Tempat, Koleksi, Capaian, Kebolehpercayaan dan Empati. Kaedah Persampelan Rawak Berstrata (Stratified Random Sampling) digunapakai dan seramai 379 sampel dikenalpasti. Hasil kajian mendapati semua nul hipotesis ditolak, menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan khususnya Dimensi Kebolehpercayaan yang paling dominan.

Kata Kunci: Kualiti Perkhidmatan, Perpustakaan Akademik, SERVQUAL, IPTA