



**JABATAN PENGURUSAN HARTANAH
FAKULTI SENIBINA, PERANCANGAN DAN UKUR
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA MALAYSIA**



**KAJIAN KEPUASAN PEMBELI TERHADAP PENYEWA CAMPURAN DI
PUSAT MEMBELI BELAH
KAJIAN KES: JUSCO BUKIT RAJA KLANG**

**SATU PROJEK YANG DISEDIAKAN SEBAGAI MEMENUHI SEBAHAGIAN
DARIPADA SYARAT UNTUK PENGANUGERAHAN
SARJANA MUDA PENGURUSAN HARTANAH (KEPUJIAN)**

**MOHD RAIMIE SUFFIAN BIN ABD RAHMAN
2006132355
JANUARI 2010**



**JABATAN PENGURUSAN HARTANAH
FAKULTI SENIBINA, PERANCANGAN DAN UKUR
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA MALAYSIA**

**KAJIAN KEPUASAN PEMBELI TERHADAP PENYEWA CAMPURAN DI
PUSAT MEMBELI BELAH
KAJIAN KES: JUSCO BUKIT RAJA KLANG**

**SATU PROJEK YANG DISEDIAKAN SEBAGAI MEMENUHI SEBAHAGIAN
DARIPADA SYARAT UNTUK PENGANUGERAHAN
SARJANA MUDA PENGURUSAN HARTANAH (KEPUJIAN)**

**MOHD RAIMIE SUFFIAN BIN ABD RAHMAN
2006132355
JANUARI 2010**

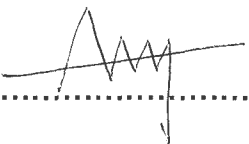
DEKLARASI PELAJAR

Tajuk Projek Akademik:

**KAJIAN KEPUASAN PEMBELI TERHADAP PENYEWA CAMPURAN DI
PUSAT MEMBELI BELAH
KAJIAN KES: JUSCO BUKIT RAJA KLANG**

Saya mengaku bahawa karya ini adalah hasil usaha saya sendiri kecuali beberapa nukilan dan ringkasan yang telah dijelaskan sumbernya.

Tandatangan

: 

Nama Penulis : MOHD RAIMIE SUFFIAN BIN ABD RAHMAN

Tarikh Deklarasi : 23 FEBUARI 2010

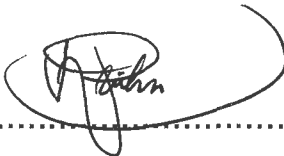
DEKLARASI PENYELIA

Tajuk Projek Akademik:

**KAJIAN KEPUASAN PEMBELI TERHADAP PENYEWA CAMPURAN DI
PUSAT MEMBELI BELAH
KAJIAN KES: JUSCO BUKIT RAJA KLANG**

Saya mengaku bahawa telah membaca karya ini dengan penuh teliti dan pada pandangan saya, ianya sudah memadai untuk tujuan penganugerahan Ijazah Sarjana Muda Pengurusan Hartanah (Kepujian).

Tandatangan


:.....

Nama Penyelia : PROF. MADYA HJH RAIHAN BT SAAD

Tarikh Deklarasi : 23 FEBUARI 2010

PENGHARGAAN

Syukur saya ke hadrat ALLAH SWT kerana dengan limpah kurnia dan rahmat-Nya dapatlah saya menyiapkan tugas Projek Tahun Akhir (PTA) ini dengan jayanya. Ucapan ribuan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan juga kepada semua yang telah membantu dalam menjayakan tugas ini. Kerjasama, komen dan sokongan yang berterusan daripada semua pihak telah memberi semangat kepada saya dalam menyiapkan penulisan ini. Sekalung penghargaan dan terima kasih juga saya ucapkan kepada penyelia Projek Tahun Akhir (PTA) saya, Prof. Madya HjH Raihan Bt Saad Yang telah banyak memberi tunjuk ajar dan meluangkan masa demi membantu saya untuk menyiapkan tugas ini. Segala teguran dan tunjuk ajar beliau telah banyak membantu saya dalam memperkemaskan lagi mutu penulisan kajian saya selama ini.

Saya juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada. ibubapa saya serta ahli keluarga yang telah memberikan saya semangat, nasihat, dorongan serta keazaman dalam mengharungi pelbagai cabaran dan rintangan sepanjang proses menjayakan projek tahun akhir ini. Tidak ketinggalan juga kepada rakan-rakan yang telah memberikan semangat dan nasihat serta bantuan yang sedikit sebanyak telah membantu saya menyiapkan tugas ini.. Ucapan setinggi-tinggi penghargaan juga saya ucapkan kepada pihak pusat membeli belah Jusco Bukit Raja Klang kerana telah memberikan kerjasama yang baik kepada saya sepanjang kajian ini dibuat. Tidak lupa juga kepada Pn. Azliz Bin Mohd Ali selaku pengurus yang banyak memberi maklumat kepada saya yang berkaitan dengan pengurusan Jusco Bukit Raja Klang . Tanpa adanya kerjasama daripada pihak Jusco Bukit Raja Klang, kajian ini tidak akan berjaya disiapkan pada masa yang telah ditetapkan. Akhir sekali, saya sekali lagi mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua yang terlibat secara langsung sepanjang kajian ini dibuat.

ABSTRAK

Penulisan ini berkisarkan kepada tahap kepuasan pembeli terhadap penyewa campuran yang terdapat di dalam pusat membeli belah Jusco Bukit Raja Klang. Secara umumnya hasil kajian terdahulu, dapat disimpulkan bahawa faktor-faktor yang menyumbang kepada kejayaan kompleks membeli belah ialah lokasi, tataatur penyewa campuran dan rekabentuk bangunan, promosi pemasaran, nilai sewaan, pengurusan harta kompleks beli - belah yang baik, dan harga jualan. Faktor-faktor ini juga sedikit sebanyak memberi satu langkah yang terbaik dalam pembaharuan pusat membeli belah pada masa kini. Dalam masa yang sama, perkara yang paling penting dalam sesebuah pusat membeli belah adalah kepuasan pengunjung. Tujuan utama projek ini adalah untuk mengkaji kesan kepuasan pembeli terhadap penyewa campuran dari segi kepelbagaian barangan, susunatur dan rekabentuk kedai. Susunan penyewa campuran yang tidak teratur boleh merosakkan kompleks membeli-belah. Selain itu, kekurangan dari segi kepelbagaian barangan dan rekabentuk kedai yang kurang menarik juga akan mencacatkan pusat membeli belah. Langkah- langkah yang sewajarnya perlu dilakukan oleh pihak pengurusan pusat membeli belah JUSCO Bukit Raja dalam menangani masalah penyewa campuran untuk memuaskan pengunjung. Penulis berharap kajian ini dapat merungkai tahap kepuasan pengunjung terhadap penyewa campuran dan tindakan pihak pengurusan pusat membeli belah JUSCO Bukit Raja bagi menangani masalah ini untuk kebaikkannya masa akan datang.

ABSTRACT

This literature is about buyer level of satisfaction on tenant mixed at Jusco Bukit Raja Shopping Mall Klang. Generally earlier research survey result done by other show that factors which contribute to complex successful of shopping complex are location, tenant mixture layout and design building, marketing promotion, rental value, complex management shopping which good, and selling price. This factor can give one best method improvement in shopping mall today. At the same times, most important matter in one shopping mall is visitor's satisfaction. The main purpose of this project is to study buyer satisfaction effect on tenant mix from variety of product aspect, arrangement and shop design. The tenant mix arrangement haphazard can damage shopping complex. Apart from that, lack of product variety and design will spoil the shopping mall. Realistic move should be done by JUSCO Bukit raja shopping mall's management in handle tenant mix problem to attract visitors. Writer hope this study can unravel visitor's satisfaction level on tenant mix and hopefully give some guidelines to the management's shopping mall JUSCO Bukit Raja to resolve this problem for future.

SENARAI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	Muka surat tajuk	ii
	Deklarasi pelajar	iii
	Deklarasi penyelia	iv
	Penghargaan	v
	Abstrak	vi
	Abstract	vii
	Senarai kandungan	viii
	Senarai rajah	xiii
	Senarai jadual	xiv
	Senarai carta	xvi
	Senarai simbol / singkatan	xviii
	Senarai lampiran	xix
BAB 1	PENDAHULUAN	
1.1	Pengenalan	1
1.2	Pernyataan Masalah	2
1.2.1	Kekurangan kepelbagaian barangan	2
1.2.2	Masalah pengurusan barangan	3
1.2.3	Rekabentuk kedai yang kurang menarik	3
1.3	Objektif Kajian	4
1.4	Skop dan limitasi	4
1.5	Kepentingan kajian	4

1.6	Methodologi Kajian	5
1.6.1	Kajian Awalan	5
1.6.2	Pengumpulan Data	5
1.6.3	Analisis Kajian Dan Penemuan	6
1.6.4	Penyediaan Laporan Dan Cadangan	7
1.7	Susunan bab	8
1.7.1	Bab 1 Cadangan / latar belakang kajian	8
1.7.2	Bab 2 Kajian literatur	8
1.7.3	Bab 3 Kajian kes	8
1.7.4	Bab 4 Analisis	9
1.7.5	Bab 5 Hasil kajian dan kesimpulan	9
BAB 2	KAJIAN LITERATUR	
2.1	Pengenalan	10
2.2	Kajian-Kajian Terdahulu	12
2.3	Pusat Membeli Belah Di Pinggir Bandar	13
2.4	Kepuasan Pelanggan	14
2.5	Definasi	15
2.5.1	Definasi pusat membeli belah	15
2.5.2	Definasi pasar raya	16
2.5.3	Definasi kepuasan pelanggan	18
2.5.4	Definasi kualiti	18
2.6	Komposisi Penyewa atau Penyewa Campuran (Tenant Mix)	19
2.7	Klasifikasi penyewa campuran	19
2.7.1	Penyewa utama	20
2.7.2	Penyewa separa utama	20
2.7.3	Penyewa mini separa utama	20
2.7.4	Penyewa pengkhususan	20

2.7.5	Makanan dan minuman	21
2.7.6	Hiburan	21
2.7.7	Sukan dan hiburan	21
2.7.8	Perkhidmatan	21
2.8	Pengurusan	21
2.9	Pengurusan Hartanah Komersil (Pusat Membeli Belah)	22
2.10	Jenis-Jenis Hartanah Komersil	23
2.11	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Pusat Membeli Belah	23
2.11.1	Faktor luaran	23
2.11.2	Faktor Dalaman	25
2.11	Jenis-Jenis Pasaraya	28
2.12	Kesimpulan	31
BAB 3	KAJIAN KES	
3.1	Pengenalan	32
3.2	Pelan Lokasi	33
3.3	Pusat Membeli Belah Jusco Bukit Raja	34
3.4	Kombinasi Penyewa	35
3.5	Badan Pengurusan Harta Pusat Membeli Belah Jaya Jusco Bukit Raja	42
3.6	Sistem Pengurusan Jusco Bukit Raja	43
3.7	Fasiliti	43
3.8	Penyelenggaraan	44
3.9	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pembeli Terhadap Penyewa Campuran	44
3.9.1	Kombinasi penyewa dan susunatur kedai	44
3.9.2	Kemudahan / Fasiliti	45
3.9.3	Rekabentuk kedai	46

3.9.4	Kepelbagaian barangan	46
3.9.5	Lokasi kedai	47
3.9.6	Pusat hiburan	47
3.10	Masalah Yang Di Hadapi Oleh Pengunjung Dan Langkah- Langkah Yang Perlu Diambil Oleh Pihak Pengurusan	47
3.10.1	Penyewa Campuran Yang Tidak Mencukupi	48
3.10.2	Kedai Perkhidmatan Yang Tidak Mencukupi	48
3.10.3	Susunan Kedai Yang Tidak Teratur Dan Tidak Mengikut Katagori	49
3.10.4	Kekurangan Penyewa Utama	49
3.10.5	Keluasan Kedai Yang Agak Sederhana Dan Kecil	50
3.10.6	Kelebaran Pintu Kedai Yang Agak Sederhana	50
3.10.7	Kedai- Kedai Yang Tersorok Dan Terlindung	51
3.11	Kesimpulan	51
BAB 4	ANALISA KAJIAN	
4.1	Pengenalan	53
4.2	Data Prima	53
4.2.1	Borang Kaji Selidik (Questionnaire)	54
4.3	Kesimpulan	94
BAB 5	HASIL KAJIAN DAN KESIMPULAN	
5.1	Pengenalan	95
5.2	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	

Pembeli Terhadap Penyewa Campuran Dan Kesannya	95
5.2.1 Kombinasi penyewa dan susunatur kedai	96
5.2.2 Kemudahan / Faksiliti	96
5.2.3 Rekabentuk kedai	97
5.2.4 Kepelbagaian barangan	97
5.2.6 Pusat hiburan	98
5.2.7 Lokasi kedai	98
5.3 Masalah Yang Di Hadapi Oleh Pengunjung Dan Langkah- Langkah Yang Perlu Diambil Oleh Pihak Pengurusan	98
5.3.1 Penyewa campuran yang tidak mencukupi	99
5.3.2 Kedai perkhidmatan dan kemudahan awam yang tidak Mencukupi	99
5.3.3 Susunan kedai yang tidak teratur dan tidak mengikut Katagori	100
5.3.4 Kekurangan penyewa utama	100
5.3.5 Keluasan kedai yang agak sederhana dan kecil	100
5.3.6 Kelebaran pintu kedai yang agak sederhana	101
5.3.7 Kedai- kedai yang tersorok dan terlindung	101
5.4 Kesimpulan	102
BIBLIOGRAFI	104
LAMPIRAN 1	
LAMPIRAN 2	
LAMPIRAN 3	

SENARAI RAJAH

No. Rajah	Perkara	Muka Surat
Rajah 1	Gambar menunjukkan pelan lokasi Pusat membeli belah Jusco Bukit Raja	34
Rajah 2	Gambar menunjukkan Pusat Membeli Belah Jusco Bukit Raja	35
Rajah 3	Gambar menunjukkan pelan kedudukan kedai bagi paras tanah.	37
Rajah 4	Gambar menunjukkan pelan kedudukan kedai bagi paras satu.	39
Rajah 5	Gambar menunjukkan pelan kedudukan dan katogori kedai bagi paras tanah dan mengikut warna	42
Rajah 6	Gambar menunjukkan pelan kedudukan dan katogori kedai bagi paras satu dan mengikut wama	42

SENARAI JADUAL

No Jadual	Perkara	Muka Surat
Jadual 1.0	Senarai Penyewa Dan Lot Kedai Bagi Paras Tanah Sumber: Jusco Bukit Raja	38
Jadual 1.1	Senarai Penyewa Dan Lot Kedai Bagi Paras satu	41
Jadual 1.2	Paras Dua Dan Bumbung	41
Jadual 1.3	Kadar Terbaru Sewa Kedai	41
Jadual 2.0	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Jantina	56
Jadual 2.1	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Umur	58
Jadual 2.2	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Status	60
Jadual 2.3	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Keturunan	61
Jadual 2.4	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Pendapatan	63
Jadual 2.5	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Pekerjaan	65
Jadual 2.6	Menunjukkan Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Tempat Tinggal	66
Jadual 2.7	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Pendorong Pengunjung Datang Ke Kompleks Ini	69
Jadual 2.8	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Kegemaran Pengunjung Datang Ke Kompleks Ini	70
Jadual 2.9	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Rekabentuk Kedai	71
Jadual 2.10	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Faktor Rekabentuk Kedai	72
Jadual 2.11	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Faktor Rekabentuk Kedai	73
Jadual 2.12	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Pengudaraan Di Dalam Kompleks	74
Jadual 2.13	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Pencahayaan Di Dalam Kompleks	75

Jadual 2.14	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Kepelbagaian Barangan Di Dalam Kompleks	76
Jadual 2.15	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Kepelbagaian Barangan Di Dalam Kompleks	77
Jadual 2.16	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Barangan Sering Di Beli Di Dalam Kompleks	79
Jadual 2.17	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Pendapat Kemudahan Yang Disediakan Di Dalam Kompleks	81
Jadual 2.18	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Cadangan Orang Ramai Terhadap Penyewa Campuran Di Dalam Kompleks	83
Jadual 2.19	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Keluasan Kedai Di Dalam Kompleks	85
Jadual 2.20	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Kekemasan Kedai Di Dalam Kompleks	86
Jadual 2.21	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Pintu Masuk Kedai Di Dalam Kompleks	87
Jadual 2.22	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Bentuk Kedai Di Dalam Kompleks	88
Jadual 2.23	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Visibiliti Di Dalam Kompleks	89
Jadual 2.24	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Pandangan Orang Ramai Terhadap Barangan Di Dalam Kompleks	91
Jadual 2.25	Frekuensi Dan Peratusan Mengikut Pandangan Orang Ramai Terhadap Barangan Yang Perlu Ditambah Untuk Kedai Perkhidmatan Dan Kemudahan Awam Di Dalam Kompleks	94

SENARAI CARTA

No Carta	Perkara	Muka Surat
Carta 1.0	Carta Alir Kajian	7
Carta 2.0	Sistem Pengurusan Harta Di Pusat membeli belah Jusco Bukit Raja	43
Carta 3.0	Peratusan Respondent Mengikut Jantina	56
Carta 3.1	Peratusan Respondent Mengikut Umur	58
Carta 3.2	Peratusan Respondent Mengikut Status	59
Carta 3.3	Peratusan Respondent Mengikut Keturunan	61
Carta 3.4	Peratusan Respondent Mengikut Pendapatan	63
Carta 3.5	Peratusan Respondent Mengikut Pekerjaan	64
Carta 3.6	Peratusan Respondent Mengikut Tempat Tinggal	66
Carta 3.7	Peratusan Respondent Mengikut Pendorong Pengunjung Datang Ke Kompleks Ini	68
Carta 3.8	Peratusan Respondent Mengikut Kegemaran Pengunjung Datang Ke Kompleks Ini	70
Carta 3.9	Peratusan Respondent Mengikut Rekabentuk Kedai	71
Carta 3.10	Peratusan Respondent Mengikut Faktor Rekabentuk Kedai	72
Carta 3.11	Peratusan Respondent Mengikut Faktor Rekabentuk Kedai	73
Carta 3.12	Peratusan Respondent Mengikut Pengudaraan Di Dalam Kompleks	74
Carta 3.13	Peratusan Respondent Mengikut Pencahayaan Di Dalam Kompleks	75
Carta 3.14	Peratusan Respondent Mengikut Kepelbagaian Barangan Di Dalam Kompleks	76

Carta 3.15	Peratusan Respondent Mengikut Kepelbagaian Barangan Di Dalam Kompleks	77
Carta 3.16	Peratusan Respondent Mengikut Barangan Sering Di Beli Di Dalam Kompleks	78
Carta 3.17	Peratusan Respondent Mengikut Pendapat Kemudahan Yang Disediakan Di Dalam Kompleks	80
Carta 3.18	Peratusan Respondent Mengikut Cadangan Orang Ramai Terhadap Penyewa Campuran Di Dalam Kompleks	82
Carta 3.19	Peratusan Respondent Mengikut Keluasan Kedai Di Dalam Kompleks	84
Carta 3.20	Peratusan Respondent Mengikut Kekemasan Kedai Di Dalam Kompleks	85
Carta 3.21	Peratusan Respondent Mengikut Pintu Masuk Kedai Di Dalam Kompleks	87
Carta 3.22	Peratusan Respondent Mengikut Bentuk Kedai Di Dalam Kompleks	88
Carta 3.23	Peratusan Respondent Mengikut Visibiliti Di Dalam Kompleks	89
Carta 3.24	Peratusan Respondent Mengikut Pandangan Orang Ramai Terhadap Barangan Di Dalam Kompleks	90
Carta 3.25	Peratusan Respondent Mengikut Pandangan Orang Ramai Terhadap Barangan Yang Perlu Ditambah Untuk Kedai Perkhidmatan Dan Kemudahan Awam Di Dalam Kompleks	93

SENARAI SIMBOL / SINGKATAN

Simbol/Singkatan	Maksud Simbol/Singkatan
ATM	Automated Teller Machine
Sdn Bhd	Sendirian Berhad
SPSS	Statistical Package for the Social Science
PTA	Projek Tahun Akhir

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran	Perkara
1	Borang Kaji Selidik
2	Buletin Pengguna
3	Artikel

BAB 1

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Pada tahun 1984, Jaya Jusco Stores Sdn. Bhd. (AEON CO. (M) BHD) telah ditubuhkan di Malaysia. Berdasarkan respon daripada Perdana Menteri Malaysia Dato' Seri Dr. Mahathir pada ketika itu, untuk membantu memodenkan industri pasaraya di Malaysia kita perlu menggunakan kemajuan terkini dalam kepakaran pengurusan. (1)

Dr. Mahathir percaya bahawa pemodenan industri pasaraya JUSCO ini sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi negara. Sebelum ini, dalam tahun 1983, Dr. Mahathir telah melawat Tokyo dan menemui JUSCO Co. Ltd. Kemudian, Mr. Takuya Okada membincangkan usul membawa JUSCO ke Malaysia. Ucapan-ucapan berakhir dalam satu catatan positif dan Dr. Mahathir menjemput JUSCO untuk ditubuhkan di Malaysia. Idea-idea Dr. Mahathir ini adalah berdasarkan daripada slogan dasar pandang ke timur. Berikutan ini, syarikat usaha sama telah ditubuhkan pada September 1984. Terdapat tiga pihak terlibat:

JUSCO Co., Ltd., Jepun, Peremba, dimana mengetuai dalam syarikat harta dan Cold Storage, sebuah pasar raya premier yang berantaian.

(1) AEON CO.(M) BHD http://www.jusco.com.my/juscohome/html/aeon_v2/oa/oa_history.php [11 dec 2008]

JAYA JUSCO ditubuhkan bertujuan berkembang seiring dengan rakyat Malaysia melalui pertukaran kepakaran dari Jepun kepada Malaysia dan pembangunan sumber manusia. Dua faktor ini menjadi penyumbang terbaik untuk kemajuan Malaysia. Antara pasar raya lain yang popular di Malaysia adalah Midvalley dan One Utama. Selain itu, Giant, Tesco, Carrefour juga terdapat banyak cawangannya di Malaysia. Pasaraya yang sedia ada ini bersaing antara satu sama lain bagi meningkatkan produktiviti masing-masing.

1.2 Pernyataan Masalah

Secara amnya, di Malaysia mempunyai banyak pusat membeli-belah yang besar dan moden. Rakyat Malaysia memang suka membeli-belah dan tidak mengira status, tetapi mereka tidak disediakan perkhidmatan yang sewajarnya. Apabila berkunjung ke sesebuah pusat membeli-belah besar, orang ramai lebih menyukai kesenangan, keselesaan hawa dingin, pilihan barangan yang lebih banyak ditawarkan dan kedudukan penyewa campuran yang baik. Setelah membuat pemerhatian, terdapat beberapa kekurangan yang di kenalpasti di pusat membeli-belah yang terdapat di Malaysia. Diantaranya adalah :

1.2.1 Kekurangan kepelbagaian barangan

Di dalam pusat membeli-belah yang besar, seharusnya menyediakan kepelbagaian barangan seperti barangan kelengkapan memasak atau barangan dapur, perabut dan sebagainya. Barang – barang keperluan ini penting untuk kegunaan harian. Pengunjung mungkin berasa tidak berpuas hati dengan kepelbagaian barangan yang ada di dalam sesebuah pusat membeli-belah. Ini akan menyebabkan ketidakpuasan terhadap pembeli.

1.2.2 Masalah pengurusan barangan

Pengurusan barangan adalah sangat penting dalam sesebuah pusat membeli belah. Sekiranya gerai yang menjual kepelbagaian barangan ini tidak teratur dan tidak bersistematik, pengunjung menjadi sukar memilih barangan keperluan mereka. Ini juga akan mewujudkan rasa ketidakpuasan hati semasa membeli. Pengurusan tapak yang menjual aneka barangan adalah sangat penting seperti butik baju, kedai kasut, kedai makanan segera, kedai ubat, kedai elektronik dan sebagainya. Kebanyakan pengunjung yang datang mahukan apa yang ingin di beli berada di depan mata khususnya kepada pengunjung yang malas. Seharusnya, kedai kedai di dalam pusat membeli belah hendaklah mempunyai susunan kawasannya seperti bahagian pakaian, kedai makanan segera, elektronik dan sebagainya di kawasan yang berasingan. Ini akan memudahkan pengunjung yang datang untuk memilih barangan mereka.

1.2.3 Rekabentuk kedai yang kurang menarik

Reka bentuk juga memainkan peranan dalam mengenal pasti tahap kepuasan pengunjung. Sekiranya reka bentuk kedai tersebut tidak menarik, ini akan menyebabkan pengunjung tidak masuk ke kedai mereka. Rekabentuk kedai yang kecil, sempit, penuh dengan barangan jualan dan sebagainya akan menyebabkan pengunjung menjadi rimas dan tidak selesa. Barangan yang hendak di jual hendaklah sesuai dengan rekabentuk kedai itu. Sesetengah pengunjung yang datang mementingkan rupa bentuk dan ruang.

1.3 Objektif Kajian

Objektif-objektif bagi kajian ini adalah seperti berikut:

- a) Mengkaji kesan kepuasan pembeli terhadap penyewa campuran dari segi kepelbagaian barangan, susunatur dan rekabentuk kedai.
- b) Mengkaji langkah- langkah yang perlu diambil oleh pihak pengurusan pusat membeli belah JUSCO Bukit Raja dalam menangani masalah penyewa campuran untuk memuaskan pengunjung.

1.4 Skop dan limitasi

Kawasan kajian adalah di pusat membeli belah JUSCO Bukit Raja, Klang. Skop dan limitasi untuk kajian ini adalah untuk mengkaji pengurusan terhadap kepelbagaian barangan yang di jual, penyediaan tapak,dan susunatur kedai mengikut kesesuaian. Ianya juga adalah untuk mengkaji tahap kepuasan pembeli yang datang ke pusat membeli belah JUSCO. Seperti ruang dan reka bentuk kedai, susun atur dan aneka barangan.Sekiranya kedudukan kedai tersebut berdekatan dan teratur dari segi aneka barangan, ianya akan memudahkan pembeli untuk datang membeli.

1.5 Kepentingan kajian

Kepentingan kajian adalah untuk memenuhi apa kehendak pembeli yang datang mengunjung ke pusat membeli belah JUSCO terhadap penyewa campuran.

Untuk kepentingan pengurusan JUSCO bagi memperbaiki apa yang perlu dari segi pengurusan kepelbagaian barangan, pengurusan susunatur kedai dan rekabentuk kedai.