

**KUALITI PENGURUSAN KOLEJ KEDIAMAN UNIVERSITI
TEKNOLOGI MARA KAMPUS KELANTAN: SATU KAJIAN
TRIANGULASI**



**INSTITUT PENYELIDIKAN, PEMBANGUNAN DAN
PENGKOMERSILAN
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
40450 SHAH ALAM, SELANGOR
MALAYSIA**

**DISEDIAKAN OLEH:
WAN FAUZI B WAN MAMAT
TUAN MOHD ROSLI B TUAN HASSAN
SARIPAH BT ABDUL LATIF**

NOVEMBER 2005

PENGHARGAAN

Bersyukur kehadiran Allah s.w.t ke atas rahmat yang diberikan kerana memberikan kami kesempatan masa untuk menyiapkan penyelidikan ini. Kami juga ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan ribuan terima kasih kepada ahli kumpulan kerana telah memberi semangat dan komitmen untuk menyiapkan penyelidikan ini. Kami juga ingin mengucapkan berbilang terima kasih kepada kawan-kawan yang secara langsung atau tidak langsung memberikan buah fikiran dan bantuan. Tidak lupa juga terima kasih kepada pembantu penyelidik yang membantu kami dalam menyiapkan penyelidikan ini.

Kami ingin mengambil kesempatan untuk mengucapkan berbilang-bbilang terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan kepada:

Dato' Profesor Dr. Hussin @ Mohamad Ab. Rahman

(Pengarah Kampus UiTMKK)

Prof. Madya Dr. Jusoh Yacob

(Koordinator URDC UiTMKK)

ISI KANDUNGAN

Perkara	
Muka Surat Tajuk	i
Surat tawaran penyelidikan	ii
Surat penyerahan laporan	iv
Daftar ahli penyelidik	v
Penghargaan	vi
Isi kandungan	vii
Daftar ilustrasi	xiii
Abstrak	xvi

BAB 1: PENGENALAN

1.0	Pengenalan	1
1.1	Pentadbiran Kolej Kediaman UiTMKK	2
1.2	Pernyataan Masalah	3
1.3	Objektif Kajian	6
1.4	Persoalan Kajian	6
1.5	Skop Projek/Batasan Kerja	7
1.6	Kepentingan Projek	8
1.7	Definisi Terma/Konsep	8
1.8	Persembahan Laporan Kajian	9

BAB 2: KAJIAN LITERATUR

2.0	Pengenalan	10
2.1	Definisi Kualiti	10
2.2	Model Konsep Kualiti Menyeluruh (TQM)	11
2.3	Perkhidmatan Berkualiti	12

BAB 3: METODOLOGI PENYELIDIKAN

3.0	Pengenalan	14
3.1	Model Kajian	14
3.2	Bentuk Kajian	15
3.3	Pengumpulan Data	16
3.3.1	Teknik Pengumpulan Data	16
3.3.2	Teknik Persampelan	17
3.3.2.1	Populasi Sasaran	17
3.3.2.2	Lingkungan Sampel	17
3.3.2.3	Prosedur Persampelan	17
3.3.2.4	Saiz Sampel	17
3.3.3	Proses Menganalisis Dan Menginterpretasi Data	19

BAB 4: PENEMUAN

4.0	Pengenalan	20
4.1	Demografik Responden	20
4.1.1	Demografik Responden Pelajar	20
4.1.1.1	Program Responden	20
4.1.1.2	Semester Pengajian Responden	21
4.1.1.3	Jantina Responden	22
4.1.1.4	Kolej Kediaman Responden	22
4.1.1.5	Pekerjaan Ibumama Responden	23
4.1.1.6	Jawatan/Pemimpin Persatuan UiTMKK/Kolej Yang Dipegang Oleh Responden	24
4.1.1.7	Himpunan Gred Purata Responden (CGPA)	25
4.1.1.8	Sekolah Terdahulu Responden	25
4.1.2	Demografik Responden Staf Sokongan	26
4.1.2.1	Jantina Responden	26
4.1.2.1	Pekerjaan Responden	27
4.1.3	Demografik Responden Staf Pengurusan & Profesional	27
4.1.3.1	Jantina Responden	27
4.1.3.2	Tahap Pendidikan Responden	28
4.1.3.3	Bahagian Responden Berkhidmat	28
4.2	Penemuan Responden Pelajar	29
4.2.1	Sistem Pentadbiran Kolej	29

ABSTRAK.

Kajian ini menggunakan kaedah triangulasi yang melibatkan tiga kategori responden iaitu pelajar, staf sokongan dan pihak pengurusan & profesional UiTMKK. Ia diadakan dengan tujuan untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti pengurusan di kolej kediaman UiTMKK, mengesahkan sama ada persepsi dari ke tiga-tiga kategori responden terbabit terhadap kualiti pengurusan di kolej kediaman UiTMKK adalah berbeza. Ia juga bertujuan untuk mencari dan mencadangkan elemen-elemen penambahbaikan kualiti pengurusan di kolej kediaman UiTMKK. Kajian ini juga berbentuk "*descriptive research*". Data-data yang digunakan dalam kajian ini melibatkan dua jenis sumber data utama iaitu data primer yang lebih dikenali sebagai data asas dan data sekunder dan saiz sampel adalah sebanyak 806 orang. Responden adalah terdiri dari mereka yang telah menetap di kolej sekurang-kurangnya selama satu semester. Kaedah persampelan rawak ringkas digunakan dalam pemilihan responden dalam populasi. Dari segi pentadbiran kolej dan perkhidmatan layanan kaunter, kajian mendapati ianya berada di tahap kurang memuaskan dan sederhana memuaskan. Dari segi kemudahan asas, kajian menunjukkan tahap kualiti kolej secara keseluruhannya adalah kurang selesa dan sederhana selesa. Dari aspek kepuasan responden terhadap pengurusan kolej oleh staf UiTMKK secara keseluruhannya berada di tahap sederhana memuaskan dan memuaskan. Berdasarkan kajian min skor bagi pandangan responden di dewan makan ianya berada antara tidak memuaskan dan sederhana memuaskan.