

**FAKTOR-FAKTOR YANG MENYUMBANG KE ARAH  
KECEMERLANGAN AKADEMIK MAHASISWA-MAHASISWI  
UiTMCK: SUATU KAJIAN MENGENAI KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP MUTU PERKHIDMATAN DAN KEMUDAHAN ASAS**



**BIRO PENYELIDIKAN DAN PERUNDINGAN  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA  
40450 SHAH ALAM, SELANGOR  
MALAYSIA**

**DISEDIAKAN OLEH:**

**MOHAMAD SAFRI BIN YA  
SARIPAH BT ABDUL LATIF  
PROF MADYA ZAINUDIN BIN HJ AWANG**

**JUN 2003**

Timbalan Pengarah  
MOHAMMAD SAFRI BIN YA  
Tel: 09-9756345 (Talian Terus)  
Fax : 09-9754312  
e-mail

mds@223@kelawar.itu.edu.my  
hacituck@tm.net.my

Pembantu Khas TP HEA  
RUSLINA M HANAFIAH  
Ext : 102

KETUA KETUA PROGRAM/KOORDINATOR  
Ketua Program Perakaunan  
FAIZAH HANIZAH  
Ext : 218  
Ketua Program BACC  
SITI HALIZA ASAT  
Ext : 198

Ketua Program BBA (M & F)  
YAI TIAN MOHD ROSLI TUAN HASSAN  
Ext : 216

Ketua Program Diploma Pengajian perniagaan  
HAJJAH WAN HASNI WAN HASSAN  
Ext : 154  
Ketua Program Perbankan  
MOHAMMAD JAIS ATAN  
Ext : 210

Koordinator Fakulti Senilukit & Seuireka  
PROF MADYA HJ MOHD DAHURI IDRIS  
Ext : 145

Koordinator Pusat Pendidikan Islam  
PROF MADYA ZULKARNAIN YUSOFF  
Ext : 222

Koordinator Teknologi Alaklumat & Sains Kuantitatif  
RAHMAH LOB YUSOFF  
Ext : 175

Koordinator BRC  
PROF MADYA NAPIAH HJ SAFII  
Ext : 128

Koordinator Bahasa  
ANIZAN ARIFFIN  
Ext : 109

Koordinator MEGEC  
NADZIR AWANG AHMAD @ SAID  
Ext : 230

Koordinator PPP  
CIE KHALIL HASSAN  
Ext : 202

Koordinator Program Usahasana  
PROF MADYA ZAINUDIN AWANG  
Ext : 219

Koordinator Program EMBA/IMM03  
PROF MADYA MAIMUNAH SULAIMAN  
Ext : 260

Koordinator Ekonomi  
PROF MADYA DR HJ ABDULLAH SUDIN ADD RAHMAN  
Ext : 200

Ketua PSPP  
MAHUSIN CHE KOB  
Ext : 180

Pejabat Am HEA  
Penolong Pendaftar  
AYUB ALIAS  
Ext : 249

Pegawai Eksekutif  
HAJJAH SAIDAH MAMAT  
NAZIAH ABD RAZAK  
Ext : 206

Pegawai Kerani  
MUHAMMAD ZAKI ZAKARIA (Peperiksaan)  
AAUNAH ISMAIL (KRP)  
NIK RUHANI NIK ABD RAHMAN (KRP)  
ROHANI WEL (PPP)  
MOHD SUKRI HJ ABDULLAH (AM)  
MOHD YUSOFF PA'UUDA  
Ext : 207/208

Junitaip  
HARTINI ABDULLAH  
HASNAH ABDULLAH  
ZAITON ZULKIFLI  
Ext : 212

Pembantu Am Kendah  
ZUL ABDULLAH  
Ext : 253

MOHD ZAWARDI HJ MAMAT  
Ext : 145

Juruteknik  
ROWADI MO SAID  
Pembantu Matrikul Bahasa  
HAFIZI ZAKARIA  
Ext : 257

Juruteknik FSSR  
MUHAMMAD MUHAJIDIN MOHD NOR  
Ext : 145

Juruteknik PSPP  
MOHD SHARIFUDDIN DEKRAMAN  
Pembantu Jilid USPP  
MOHD YUSOFF PA'UUDA  
Ext : 258

## UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA



Cawangan Kelantan  
Kampus Machang (Machang Campus)  
Bukit Ilmu, 18500 Machang,  
KELANTAN DARUL NAIM  
Bahagian Hal Ehwal Akademik (Academic Affairs)

Tarikh : 11 Ogos 2002  
Surat Kami : 600-CK (HEA 5/3)

Encik Mohamad Safri Bin Ya (K)  
Prof Madya Zainudin Haji Awang  
Puan Saripah Abdul Latif  
Universiti Teknologi MARA  
Cawangan Kelantan  
Kampus Machang  
18500 Machang  
KELANTAN DARUL NAIM

Prof Madya/Tuan/Puan

### PROJEK PENYELIDIKAN – UNIT PENYELIDIKAN & PERUNDINGAN UITM CAWANGAN KELANTAN

Adalah dimaklumkan bahawa Jawatankuasa Induk Unit Penyelidikan & Perundingan (UPP) telah meluluskan dalam Mesyuarat pada 16 Julai 2002 untuk menjalankan kajian bertajuk "Faktor Faktor Yang Menyumbangkan Ke Arah Kecemerlangan Akademik Mahasiswa Mahasiswi UiTM Cawangan Kelantan : Suatu Kajian Mengenai Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Perkhidmatan Dan Kemudahan Asas" (Kos RM7,184.60).

Pihak pengurusan ingin mengucapkan tahniah di atas kesanggupan Prof Madya/tuan/puan menjalankan projek tersebut. Semoga komitmen bersungguh sungguh Prof Madya/tuan/puan dalam perkara ini akan meningkatkan lagi kecemerlangan akademik UiTM Cawangan Kelantan.

Sekian, selamat maju jaya.

Yang benar

DATO' PROF MADYA DR HUSSIN @ MOHAMAD AB RAHMAN  
Pengarah kampus

PINMHS/bas/BRC

Tarikh : 15 Julai 2003

No. Fail Projek: 600-CK (HEA 5/3)

Ketua

Biro Penyelidikan dan Perundingan (BRC)

UiTM, Shah Alam

Puan,

**LAPORAN AKHIR PENYELIDIKAN “ FAKTOR-FAKTOR YANG  
MENYUMBANG KE ARAH KECEMERLANGAN AKADEMIK MAHASISWA-  
MAHASISWI UiTMCK : SUATU KAJIAN MENGENAI KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP MUTU PERKHIDMATAN DAN KEMUDAHAN  
ASAS”.**

Merujuk kepada perkara di atas, bersama-sama ini disertakan 3 (tiga) naskhah Laporan Akhir Penyelidikan bertajuk “Faktor-faktor Yang Menyumbang Ke Arah Kecemerlangan Akademik Mahasiswa-siswi UiTMCK: Suatu Kajian Mengenai Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Perkhidmatan dan Kemudahan Asas” oleh kumpulan Penyelidik UiTM Kelantan untuk makluman puan.

Sekian. Terima kasih.

Yang benar

  
MOHAMAD SAFRI BIN YA

Ketua

Projek Penyelidikan

**KUMPULAN PENYELIDIK**

MOHAMAD SAFRI BIN YA  
KETUA PROJEK



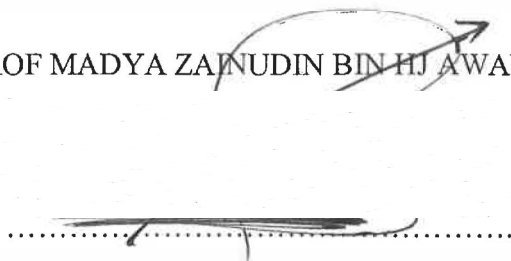
Tandatangan

SARIPAH BT ABDUL LATIF

Ahli



PROF MADYA ZAINUDIN BIN HIJAWANG



## **PENGHARGAAN**

Setinggi-tinggi penghargaan dan ribuan terima kasih diucapkan kepada semua pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung bagi membol;ehkan penyelidikan ini disiapkan dengan sempurna.

Di antaranya:

Dato' Prof Madya Dr Hussin @ Mohamed Ab Rahman  
(Pengaroh Kampus UiTM Kelantan)

Prof Madya Napisah Haji Safii  
(Koordinator BRC UiTM Kelantan)

Puan Ruhani Sulaiman  
(Penolong Bendahari UiTM Kelantan)

Puan HjH Saaidah bt Mamat  
(Pegawai Eksekutif Kanan Hal Ehwal Akademik UiTM Kelantan)

Kakitangan Perpustakaan UiTM

Cik Noor Hayati bt Salim Pakheri  
(Pembantu Penyelidik)

dan

Semua pelajar UiTM Kelantan yang terlibat dengan kajian ini.

## ISI KANDUNGAN

Surat Tawaran Penyelidikan	i
Surat Penyerahan Laporan	ii
Daftar Ahli Penyelidik	iii
Penghargaan	iv
Isi Kandungan	v
Daftar Jadual	vii
Daftar Carta	viii
Daftar Graf	ix
Abstrak	x
Bab 1 Pengenalan	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Pernyataan Masalah	2
1.3 Objektif Kajian	6
1.4 Hipotesis Kajian	7
1.5 Kepentingan Kajian	8
1.6 Skop Kajian	8
Bab 2 Kajian Literatur	9
2.1 Pengenalan	9
2.2 Siapakah Pelanggan Bagi Pendidikan Tinggi?	10
2.3 Sifat-sifat Pelanggan Pendidikan Tinggi	11
2.4 Kualiti Perkhidmatan	13
2.5 Jangkaan Pelanggan	14
2.6 Kepuasan Pelanggan di Institusi Pengajian	15
Bab 3 Kaedah Penyelidikan	18
3.1 Data	18
3.2 Persampelan	18

	3.3 Tinjauan Rintis	20
	3.4 Analisis dan Interpretasi Data	20
Bab 4	Penemuan dan Analisis	22
	4.1 Pengenalan	22
	4.2 Latarbelakang Sampel	23
	4.3 Kepuasan Mahasiswa/i Terhadap Kemudahan Asas dan Perkhidmatan Kaunter	27
Bab 5	Korelasi Antara Kemudahan Asas dan Mutu Perkhidmatan Kaunter Dengan Tahap Prestasi Akademik Mahasiswa/i	41
	5.1 Pengenalan	41
	5.2 Hipotesis 1	41
	5.3 Hipotesis 2	
Bab 6	Rumusan Dan Cadangan	45
	6.1 Rumusan	45
	6.2 Perbincangan dan Cadangan	47
	Bibliografi	50
	Apendiks A – Soalan Kaji Selidik	53

## DAFTAR JADUAL

Jadual 1.1	Perbandingan Keputusan Peperiksaan September 2002	2
Jadual 1.2	Peratus Kelulusan Pelajar Penuh Masa UiTMCK Mengikut GPA	4
Jadual 1.3	Peratus Kelulusan Pelajar Penuh Masa UiTMCK Mengikut CGPA	5
Jadual 3.1	Bilangan Responden Mengikut Program	19
Jadual 4.1	Populasi Pelajar UiTMCK Pada September 2002	22
Jadual 4.2	Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kemudahan Asas Yang Disediakan di UiTMCK (Peratus)	27
Jadual 4.3	Kepuasan Pelajar Secara Terperinci Tentang Kemudahan Asas di UiTMCK (Peratus)	29
Jadual 4.4	Tahap Kepuasan Terhadap Layanan Staf di Kaunter	35
Jadual 4.5	Pengaruh Mutu Perkhidmatan Kaunter Terhadap Prestasi Akademik	37
Jadual 5.1	Korelasi Spearman's Rho Antara Tahap Prestasi Akademik Dengan Kemudahan Asas dan Mutu Perkhidmatan Kaunter	42



## DAFTAR CARTA

Carta 4.1	Semester/Bahagian Pengajian Mahasiswa/i	24
Carta 4.2	Pencapaian Mahasiswa/i Mengikut GPA	25
Carta 4.3	Pencapaian Mahasiswa/i Mengikut CGPA	25
Carta 4.4	Tahap Kecekapan Perkhidmatan Staf di Kaunter	35
Carta 4.5	Tahap Profesionalime Perkhidmatan Staf di Kaunter	36
Carta 4.6	Kepuasan Pelanggan Terhadap Kemudahan Asas di UiTMCK	38
Carta 4.7	Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Perkhidmatan Kaunter di UiTMCK	39

## DAFTAR GRAF

Graf 4.1	Peratus Jantina Sampel	23
Graf 4.2	Masa Menunggu Untuk Mendapatkan Perkhidmatan Kaunter (Minit)	33

## ABSTRAK

Dari pemerhatian, didapati kemudahan asas dan perkhidmatan kaunter di UiTM, terutama di kampus cawangan belum begitu memuaskan. Masih banyak kampus cawangan yang di dalam fasa pembangunan, termasuklah UiTM Kelantan. Diperhatikan juga, walau pun secara bandingan, peratus kelulusan pelajar UiTMCK adalah lebih baik dari peratus kelulusan pelajar UiTM secara keseluruhan, tetapi bila dikaji dengan lebih terperinci didapati keputusan mengikut taburan GPA dan CGPA adalah tidak begitu memuaskan. Secara majoriti pelajar-pelajar UiTMCK mempunyai GPA dan CGPA kurang dari 3.0. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi akademik mereka? Mungkinkah keadaan ini disebabkan oleh kemudahan asas dan perkhidmatan kaunter yang tidak memuaskan?

Kajian telah dijalankan untuk mengukur kepuasan mahasiswa-mahasiswa UiTMCK terhadap kemudahan asas dan perkhidmatan kaunter yang disediakan. Ia juga untuk mengukur kekuatan korelasi antara kemudahan asas dan perkhidmatan kaunter yang disediakan dengan tahap prestasi akademik pelajar-pelajar UiTMCK.

Penemuan kajian menunjukkan kemudahan asas yang disediakan di UiTMCK tidak menimbulkan masalah besar kepada para pelajar. Bagaimana pun, pelajar merasa kurang berpuas hati dengan kemudahan klinik perubatan dan sukan serta riadah. Lain-lain masalah yang dikenal pasti ialah bilik kuliah tidak kedap bunyi, kemudahan bilik air di blok kuliah tidak mencukupi, bahan rujukan di perpustakaan tidak mencukupi dan tidak terkini, dan perkhidmatan internet di perpustakaan tidak memuaskan.

Secara umumnya, para pelajar menganggap mutu perkhidmatan kaunter adalah sederhana. Hanya mutu perkhidmatan kaunter di perpustakaan sahaja yang dianggap boleh mempengaruhi prestasi akademik mereka.

Ujian Korelasi Spearman's Rho juga menunjukkan kedua-dua kemudahan asas dan mutu perkhidmatan kaunter tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan prestasi akademik. Mungkin terdapat faktor-faktor lain yang lebih signifikan yang boleh mempengaruhi prestasi akademik mahasiswa/i. Satu faktor yang boleh dibuat kajian lanjut ialah mutu perkhidmatan pensyarah kepada pelajar.

# **Bab 1 Pengenalan**

## **1.1 Pengenalan**

Prestasi pencapaian akademik mahasiswa-mahasiswi (mahasiswa/i) di institusi pengajian tinggi sering dikaitkan dengan beberapa faktor lain selain dari kebolehan akademik/intelek mahasiswa/i, seperti kemudahan infrastruktur, perkhidmatan kaunter, rundingcara dengan pensyarah, dan sebagainya.

Universiti Teknologi Mara (UiTM) adalah institusi pengajian tinggi awam (IPTA) yang terbesar di Malaysia. Dan yang menariknya ialah lokasi UiTM berselerak di seluruh negara. Setiap negeri mempunyai satu cawangan UiTM, dan hingga kini terdapat sejumlah 14 cawangan UiTM di seluruh negara. Oleh kerana faktor lokasi ini, UiTM memerlukan perbelanjaan yang begitu besar untuk menyempurnakan kemudahan infrastruktur di setiap kampus. Masih banyak kampus yang di dalam fasa pembangunan, termasuklah Kampus Kelantan yang terletak di Bukit Ilmu, Machang. Keadaan di Kampus Induk Shah Alam sendiri juga begitu sesak. Maka wujudlah situasi pembelajaran yang kurang selesa bagi para pelajar. Apakah keadaan ini boleh memberikan kesan kepada prestasi pencapaian akademik mahasiswa/i?

Begitu juga dengan mutu perkhidmatan staf. Dengan lokasi kampus di merata pelusuk negara, pihak pentadbiran perlu menyelaraskan sistem pentadbiran yang berpusat di Shah Alam. . Adakah ini boleh menghasilkan satu sistem perkhidmatan yang efisien dan efektif? Yang boleh memuaskan hati pelanggan, iaitu mahasiswa/i UiTM?

Tujuan kajian ini adalah untuk mengkaji beberapa faktor yang boleh menyumbang kepada kecemerlangan akademik mahasiswa/i di UiTM. Fokus kajian adalah kemudahan asas dan mutu perkhidmatan staf di kaunter-kaunter. Pengkaji amat

berminat untuk mengetahui kaitan antara kepuasan mahasiswa/i terhadap mutu kemudahan asas dan perkhidmatan kaunter yang disediakan dengan prestasi akademik mereka.

## 1.2 Pernyataan Masalah

Jika dibandingkan peratus kelulusan pelajar Universiti Teknologi Mara Cawangan Kelantan (UiTMCK) dengan peratus kelulusan pelajar UiTM secara keseluruhan, didapati prestasi pelajar UiTMCK adalah lebih baik. Sebagai contohnya, perhatikan perbandingan prestasi keputusan bagi peperiksaan September 2002 di bawah.

**Jadual 1.1 Perbandingan Keputusan Peperiksaan September 2002.**

	UiTM			UiTMCK		
	Lulus	Tamat	Gagal	Lulus	Tamat	Gagal
Diploma	87.33	7.85	4.82	92.23	5.12	2.64
Ijazah	86.52	9.96	3.52	93.00	6.43	0.56

Sumber: UiTM

Peratus kelulusan bagi pelajar peringkat Diploma seluruh UiTM adalah 87.33%, tetapi peratus kelulusan pelajar UiTMCK adalah 92.23%. Bermakna kelulusan pelajar UiTMCK bagi peperiksaan September 2002 adalah 4.5% lebih tinggi berbanding kelulusan peringkat Diploma seluruh UiTM. Dan bagi pelajar peringkat Ijazah pula,

kelulusan bagi UiTM adalah 86.52%. Sementara kelulusan di UiTMCK adalah 93.00%, iaitu 6.48% lebih tinggi secara bandingan.

Dari analisa keputusan peperiksaan pelajar-pelajar UiTM secara perbandingan antara kampus pula, didapati keputusan bagi UiTMCK adalah antara yang tertinggi dari segi peratus kelulusannya. Bagi peperiksaan September 2002, pelajar Diploma UiTMCK mendapat tempat ketiga tertinggi selepas Negeri Sembilan dan Kedah. Sementara bagi pelajar Ijazah pula, UiTMCK mendapat tempat kedua tertinggi selepas Pahang.

Bagaimana pun, bila diteliti dengan lebih terperinci, di dapati keputusan mengikut taburan Purata Nilai gred (PNG atau GPA) dan Himpunan Purata Nilai Gred ( HPNG atau CGPA) adalah tidak begitu memuaskan. Maksudnya, bila dilihat pada kualiti kelulusan, masih banyak terdapat kelemahan yang boleh dipersoalkan.

**Jadual 1.2 Peratus Kelulusan Pelajar Penuh Masa UiTMCK Mengikut**

**GPA.**

Semester	Peringkat	GPA							
		0.00- 0.49	0.50- 0.99	1.00- 1.49	1.50-1.99	2.00- 2.49	2.50- 2.99	3.00- 3.50	3.50- 4.00
April 2000	Ijazah	0	0.3	0.3	1.8	22.6	42.5	27.5	4.8
	Diploma	0.9	0.8	1.8	11.4	31.8	23.5	16.4	2.5
Nov 2000	Ijazah	1.9	0.3	0.3	1.6	12.9	46.02	29.5	7.6
	Diploma	2.3	0.5	1.7	10.1	26.0	32.0	18.9	8.4
April 2001	Ijazah	tm	tm	tm	tm	tm	tm	tm	tm
	Diploma	tm	tm	tm	tm	tm	tm	tm	tm
Nov 2001	Ijazah	tm	tm	tm	tm	tm	tm	tm	tm
	Diploma	tm	tm	tm	tm	tm	tm	tm	tm
Mac 2002	Ijazah	0.95	0.00	0.24	4.02	19.62	40.54	27.30	7.33
	Diploma	0.99	0.38	2.60	8.76	21.88	34.52	25.62	5.26
Sept 2002	Ijazah	0.37	0.12	0.73	5.37	17.80	39.39	29.63	6.59
	Diploma	0.50	0.75	1.75	6.38	19.43	35.99	27.56	7.63

Sumber: UiTMCK

**Kekunci:**

tm – tiada maklumat



**Jadual 1.3 Peratus Kelulusan Pelajar Penuh Masa UiTMCK Mengikut**

**CGPA**

Semester	Peringkat	CGPA							
		0.00- 0.49	0.50- 0.99	1.00- 1.49	1.50- 1.99	2.00- 2.49	2.50- 2.99	3.00- 3.50	3.50- 4.00
April 2000	Ijazah	0	0	1.52	6.4	32.1	28.2	17.1	4.6
	Diploma	0.1	0.1	0.3	6.7	35.1	37.9	15.8	3.8
Nov 2000	Ijazah	0.6	0.1	0.0	3.6	24.3	43.0	24.7	3.6
	Diploma	1.1	0.1	0.4	6.1	31.0	36.0	18.7	6.7
April 2001	Ijazah	tm	tm	tm	tm	tm	tm	tm	tm
	Diploma	tm	tm	tm	tm	tm	tm	tm	tm
Nov 2001	Ijazah	tm	tm	tm	tm	tm	tm	tm	tm
	Diploma	tm	tm	tm	tm	tm	tm	tm	tm
Mac 2002	Ijazah	0.00	0.12	0.00	1.42	24.59	48.70	23.76	1.42
	Diploma	0.43	0.28	0.43	4.45	25.62	40.63	24.15	4.02
Sept 2002	Ijazah	0.00	0.00	0.00	0.98	23.05	53.32	23.17	0.98
	Diploma	0.08	0.04	0.25	4.71	22.27	41.37	26.39	4.88

Sumber: UiTMCK

**Kekunci:**

tm – tiada maklumat

Diperhatikan dari Jadual 1.2 dan 1.3 di atas, peratusan pelajar yang memperoleh GPA dan CGPA 3.0 ke atas adalah amat rendah sekali. Secara majoriti, pelajar-pelajar UiTMCK mempunyai GPA dan CGPA kurang dari 3.0, yang tidak dianggap cemerlang mengikut sistem penggredan di UiTM. Secara purata, pelajar-pelajar ini hanya memperoleh B- dan ke bawah untuk setiap subjek yang diambil. Mengapa wujud situasi sebegini? Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi akademik mereka? Mungkinkah keadaan ini disebabkan oleh kemudahan asas dan perkhidmatan yang kurang memuaskan? Perkara ini menimbulkan persoalan di fikiran kita, dan pengkaji merasakan suatu kajian yang teratur perlu dijalankan untuk mengetahui situasi yang sebenarnya.

### **1.3 Objektif Kajian**

Kajian ini telah dijalankan untuk merealisasikan beberapa objektif.

1. Mengukur kepuasan mahasiswa/i terhadap beberapa kemudahan asas yang disediakan di UiTMCK (Kepuasan Pelanggan)
2. Mengukur kepuasan mahasiswa/i terhadap mutu perkhidmatan kaunter di UiTMCK (Kepuasan pelanggan)
3. Menganggarkan kekuatan kolerasi yang wujud di antara kemudahan asas yang disediakan dengan tahap prestasi akademik para mahasiswa/i UiTMCK.
4. Mengukur kekuatan korelasi yang wujud di antara mutu perkhidmatan kaunter dengan tahap prestasi akademik.

#### **1.4 Hipotesis Kajian**

Terdapat dua hipotesis dalam kajian ini. Hipotesis ini adalah berdasarkan objektif 3 dan 4, iaitu mengukur kekuatan korelasi antara tahap prestasi mahasiswa/i dengan kemudahan asas dan mutu perkhidmatan kaunter.

##### **Hipotesis 1**

Ho: Tiada hubungan yang signifikan antara kemudahan asas yang disediakan di

UiTMCK dengan tahap prestasi akademik mahasiswa/i.

H1: Terdapat hubungan yang signifikan antara kemudahan asas yang disediakan di

UiTMCK dengan tahap prestasi akademik mahasiswa/i.

##### **Hipotesis 2**

Ho: Tiada hubungan yang signifikan antara mutu perkhidmatan kaunter yang disediakan

di UiTMCK dengan tahap prestasi akademik mahasiswa/i.

H1: Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu perkhidmatan kaunter yang

disediakan di UiTMCK dengan tahap prestasi akademik mahasiswa/i.

## **1.5 Kepentingan Kajian**

Kajian yang dijalankan ini, mempunyai beberapa kepentingan kepada pihak pengurusan tertinggi UiTM amnya, dan UiTMCK khususnya. Antara kepentingan yang boleh didapati ialah:

1. Membantu pihak UiTMCK mengetahui dan memahami fenomena yang dialami oleh mahasiswa/i UiTMCK di dalam usaha untuk menuntut ilmu dan mengejar kecemerlangan akademik.
2. Mendapatkan pandangan, persepsi dan maklumbalas dari perspektif mahasiswa/i UiTMCK terhadap halangan-halangan yang terpaksa mereka lalui di dalam usaha menjadi seorang graduan yang mampu bersaing.
3. Hasil kajian dapat digunakan oleh pihak pengurusan di dalam merangka atau merancang polisi-polisi baru untuk UiTMCK pada masa-masa akan datang.
4. Hasil kajian merupakan langkah pertama ke arah mengenalpasti faktor-faktor yang perlu ambil kira jika pihak pengurusan serius dalam meningkatkan pencapaian akademik graduan Bumiputera khususnya orang Melayu.

## **1.6 Skop Kajian**

Kajian ini telah dijalankan ke atas mahasiswa- mahasiswi UiTMCK dari semua fakulti dan peringkat pengajian. Walau bagaimanapun hanya mahasiswa/i dari semester dua dan ke atas sahaja digunakan sebagai sampel, kerana pelajar-pelajar sudah menggunakan segala kemudahan asas dan perkhidmatan yang disediakan di UiTMCK ini.

## **Bab 2 Kajian Literatur**

### **2.1 Pengenalan**

Banyak kajian yang berkaitan dengan mutu perkhidmatan dan kemudahan asas telah dilakukan di peringkat Institut Pengajian Tinggi samada di dalam mahupun di luar negara. Sungguhpun begitu, kebanyakan daripada kajian yang dilakukan adalah tertumpu kepada satu kemudahan atau perkhidmatan sahaja. Kajian yang dijalankan ini bertujuan untuk melihat sejauh mana kombinasi perkhidmatan dan kemudahan asas itu dapat mempengaruhi mutu pencapaian akademik mahasiswa/ i UiTMCK.

Thomas E Jordan (1989) yang mengarang buku “Measurement and Evaluation In Higher Education”, banyak memperkatakan tentang peranan kemudahan asas ke arah kecemerlangan pencapaian akademik pelajar. Antaranya, beliau menyentuh tentang kewujudan tempat penginapan (asrama), tempat belajar dan sebagainya. Hasil daripada kajian, beliau berpendapat bahawa 70% mutu pencapaian akademik para pelajar di tentukan oleh kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan.

Diana Perey (1989) turut membincangkan tentang kepentingan peranan tenaga pengajar (pensyarah) dan perpustakaan dalam membekalkan ilmu di samping menjadi tempat rujukan utama. Sungguhpun begitu, A.W. Combs (1989), menyatakan bahawa kejayaan atau kegagalan pendidikan seseorang itu bukan sahaja bergantung kepada diri mereka, bahkan bergantung juga kepada tindakan susulan orang yang bertanggungjawab seperti guru atau pun tenaga pengajarnya. Dapat dikatakan bahawa hampir 50% kejayaan atau kegagalan seseorang dalam mutu pencapaian akademik dipengaruhi oleh kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan. Manakala yang selebihnya adalah bergantung kepada

individu itu sendiri. Sebagai Muslim, Allah Taala telah memperingatkan kita bahawa Dia tidak akan mengubah nasib sesuatu kaum sehingga kaum itu sendiri yang mengubahnya.

## **2.2 Siapakah Pelanggan Bagi Pendidikan Tinggi?**

Pendidikan tinggi menyumbangkan pelbagai kebaikan dan keuntungan dalam bentuk yang berbeza. Walau bagaimana pun, masalah akan timbul bila kita cuba mengenal pasti siapakah orang-orang yang menerima keuntungan ini. Kalau diteliti, pendidikan tinggi mempunyai beberapa pelanggan yang saling melengkapi dan juga saling bertentangan. Weaver, T., dalam artikel yang berjudul "What is the Good of Higher Education?" dari majalah *Higher Education Review* (1976), berpendapat bahawa ada empat pelanggan yang berpotensi: Kerajaan, para pentadbir, pendidik/ahli akademik dan pengguna sebenarnya, iaitu pelajar (termasuklah keluarga mereka, majikan dan masyarakat amnya).

Bennis, W., dalam "A Delicate Balance", *Cincinnati Horizons*, September (1975) memperkatakan tentang struktur "patronage" untuk menerangkan tentang penerima manfaat pendidikan tinggi. Berry and Allen dalam "Marketing's Crucial Role for Institutions of Higher Education", menggunakan istilah "masyarakat" untuk menerangkan pelanggan pendidikan tinggi, dan Robinson dan Long dalam "Marketing Further Education: Products or People?" (1987), membezakan antara pelanggan primer, sekunder dan tertiar. Mereka mengklasifikasikan pelajar sebagai pelanggan primer, pembayar (iaitu majlis pendidikan tempatan, majikan, dll) sebagai pelanggan sekunder, sementara pelanggan tertiar pula terdiri dari badan-badan pengesahan, bekas-bekas pelajar, majikan, ibu bapa, dll.

Keperluan dan keinginan pelanggan-pelanggan pendidikan tinggi ini kadang-kadang berkonflik antara satu sama lain. Ini sudah tentunya mengundang masalah bagi institusi-institusi pengajian tinggi yang berusaha untuk menghasilkan strategi-strategi untuk memuaskan semua keperluan dan keinginan itu secara cekap dan berkesan. Sebenarnya, masalah sebegini bukan hanya timbul dalam industri pendidikan tinggi sahaja. Misalnya, institusi kewangan terpaksa mempertimbangkan keperluan kedua-dua peminjam dan pelabur. Peminjam memerlukan kadar faedah yang terendah, sementara pelabur pula mencari faedah yang tertinggi. Dan yang lebih kalutnya ialah bila seorang individu itu adalah peminjam dan pelabur pada masa yang sama.

### **2.3 Sifat-sifat Pelanggan Pendidikan Tinggi**

Jika kita meneliti dengan lebih mendalam lagi tentang ciri-ciri pelanggan pendidikan tinggi, kita akan dapati bahawa wujudnya “stakeholders” tertentu yang boleh menimbulkan masalah unik dalam pendidikan tinggi. Apa yang dimaksudkan di sini ialah isu pelajar-pelajar, yang sebenarnya boleh menjadi pelanggan dan produk pada masa yang sama. Fenomena ini telah diperhatikan oleh Lovelock dan Rothschild dalam “Uses, Abuses and Misuses of Marketing in Higher Education”, (1980). Menurut mereka, pelajar bukan sahaja menjadi pengguna bagi perkhidmatan pendidikan, bahkan juga pelajar boleh diubah melalui pendidikan dan menjadi produk institusi pendidikan sambil diperhatikan oleh pihak ketiga, seperti majikan.

Litten juga bersetuju dengan pendapat Lovelock dan Rothschild. Dalam “Marketing Higher Education: Benefits and Risks for the American Academic System” (1980), Litten menyatakan ada kepelikan dalam pemasaran pendidikan tinggi. Salah satu

dari kepelikan itu adalah julat peranan yang dimainkan oleh pelajar. Keupayaan dan usaha pelajar-pelajar akan berinteraksi dengan pengajaran dan sumber-sumber lain di institusi, untuk menghasilkan “produk akhir yang terdidik”. Tambah beliau lagi, pelajar adalah sebahagian dari perkhidmatan dan proses produksi di institusi pengajian tinggi. Oleh itu menurut beliau, pemasaran institusi pendidikan tinggi melibatkan satu set jangkaan(formal atau tak formal) pelanggan-pelanggannya. Sifat ini sebenarnya tidak terdapat dalam bentuk pemasaran lain.

Litten juga menggunakan istilah “produk-kuasi” untuk menerangkan hubungan pelajar dengan institusi pengajian tinggi. Pelajar sebenarnya tidak dianggap sebagai produk sebenar sebab secara teknikal pelajar bukanlah sesuatu yang institusi hasilkan untuk transaksi langsung dalam pasaran. Bagaimana pun, ada fungsi produksi dalam institusi pengajian tinggi yang tidak sama dengan industri perkhidmatan yang lain.

Pendapat yang sedikit berbeza telah disuarakan oleh Belohav dalam “Academic Planning – Back to the Basics” (1964). Belohav memberikan dua pandangan. Pertama, pandangan tradisi yang menganggap institusi sebagai pembekal perkhidmatan dan pelajar sebagai pengguna terakhir. Keduanya, jika kerajaan dan sector perniagaan dilihat sebagai pelanggan, maka pendidikan dikira sebagai proses menambah nilai dan institusi pula adalah organisasi pembuatan, di mana pelajar adalah produk akhirnya. Bagaimana pun, perlulah diingat bahawa pelajar bukanlah seperti bahan mentah lain, yang tidak berdaya, dan akan mengikuti proses pembuatan yang piawai!

Sebenarnya, bila kita melihat pendidikan tinggi sebagai suatu industri perkhidmatan dan juga industri pembuatan, maka kita memerlukan satu peranan strategik yang kompleks untuk pemasaran.



## 2.4 Kualiti Perkhidmatan

Dalam usaha untuk memahami konsep kualiti perkhidmatan, Sureshchandar et al. (2001) mengenal pasti lima faktor kritikal kualiti perkhidmatan dari pihak pelanggan. Faktor-faktornya ialah:

- (1) Perkhidmatan utama atau produk perkhidmatan – kandungan perkhidmatan.
- (2) Elemen manusia dalam perkhidmatan penghantaran, iaitu boleh dipercayai, cepat bertindak dan empati.
- (3) Sistem perkhidmatan penghantaran (elemen bukan manusia) – prosedur, sistem dan teknologi yang menghasilkan perkhidmatan cemerlang.
- (4) Ciri-ciri “tangible” perkhidmatan – peralatan yang digunakan, papan tanda, perwatakan pekerja dan persekitaran fizikal .
- (5) Tanggungjawab social- tingkahlaku beretika oleh pembekal perkhidmatan.

Lima faktor ini merangkumi pelbagai item, dari masa perkhidmatan yang memudahkan kepada layanan samarata kepada semua pelanggan; dari memberi layanan yang tepat pada kali pertama hinggalah pada mempunyai prosedur yang efektif untuk menangani rungutan pelanggan.

Perlu diingat bahawa kualiti perkhidmatan secara amnya berbeza dari kualiti produk pembuatan, termasuklah sifat-sifat “intangibility”, keserentakan (simultaneity) dan heterogen (Dotchin and Oakland, 1994; Ghobadian et al., 1994; Parasuraman et al., 1983). Keadaan ini amat bertepatan sekali dengan industri pendidikan tinggi kerana kebanyakan dari ciri-ciri kualitinya tidak dapat dilihat, dirasa dan disentuh; penghasilan dan penggunaan perkhidmatannya tidak boleh dipisahkan (iaitu pelajar dan pensyarah

perlu berinteraksi pada masa yang sama ); kualitasnya pula berbeza dalam situasi yang berbeza (dari kelas ke kelas, satu pelajar dengan pelajar lain dan satu pensyarah dengan pensyarah lain, dll.).

## **2.5 Jangkaan Pelanggan**

Untuk sesiapa yang ingin menguruskan kualiti perkhidmatan, perlulah terlebih dahulu memahami jangkaan pengguna, bagaimana jangkaan-jangkaan itu terbentuk, dan signifikannya berhubung dengan kualiti perkhidmatan. Seperti apa yang telah dikatakan oleh Zeithaml, et al. (1990), "Knowing what customers expect is the first, and possibly most critical, step in delivering service quality"

Sering juga diperbahaskan tentang sifat sebenar jangkaan pelanggan. Teas (1994) menjelaskan yang jangkaan boleh didefinisikan sebagai nafsu, kehendak, jangkaan normatif dan tahap piawai yang perlu ditawarkan oleh pembekal perkhidmatan. Sementara perbahasan mengenai definisi sebenar jangkaan diteruskan, kita harus menerima hakikat yang pengguna sebenarnya memulakan proses penerimaan perkhidmatan berserta dengan suatu jangkaan. Dan samada jangkaan dapat dipenuhi atau tidak akan mempengaruhi kualiti perkhidmatan yang dijangkakan.

Zeithaml *et al.* (1990) telah mengenal pasti beberapa faktor spesifik yang boleh mempengaruhi jangkaan pelanggan:

- Komunikasi dari mulut ke mulut (apa yang pelanggan dengar dari pelanggan lain);
- Keperluan peribadi (ditentukan oleh sifat individu dan situasi);
- Pengalaman lampau dalam perkhidmatan tersebut (atau perkhidmatan berkaitan)

- Komunikasi luaran oleh pembekal perkhidmatan (contohnya iklan bercetak, komersial TV, brosur dan janji lisan pekerja)
- Harga

Perbezaan antara jangkaan pelanggan dengan prestasi perkhidmatan yang dijangkakan dikenali sebagai ketidakesahan (*disconfirmation*), dan ini menjadi satu faktor penting dalam kualiti perkhidmatan. Bagaimana pun, seperti yang telah dibincangkan oleh Teas (1993), terdapat sedikit kekeliruan dalam literatur tentang samada jangkaan yang tidak disahkan boleh dianggap sebagai prediktor bagi prestasi kualiti perkhidmatan atau prediktor kepada perasaan pelanggan. Kekeliruan ini timbul disebabkan oleh isu yang tidak selesai mengenai sifat hubungan kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelanggan.

## **2.6 Kepuasan Pelanggan di Institusi Pengajian**

Sebenarnya, sudah lama kepuasan pelanggan menjadi fokus industri sebagai kayu pengukur kekuatan pengurusan, dan keuntungan syarikat atau institusi (Baggs dan Keleiner, 1996; Ellis dan Curtis, 1995). Sementara, institusi akademik pula, mula mengambil berat tentang konsep kepuasan pelanggan bila pendidikan tinggi bergerak ke arah era pengkomersialan biasiswa (Brown and Clignet, 2000).

Mengikut Philip Kotler dan Gary Armstrong (1996), kepuasan pelanggan terhadap sesuatu pembelian bergantung kepada prestasi produk secara relatif kepada jangkaan pembeli itu. Seseorang pelanggan itu mungkin mengalami berbagai tahap kepuasan. Jika prestasi produk adalah kurang dari jangkaan pelanggan, maka perasaan tidak puas hati akan timbul. Dan bila jangkaan pelanggan sama dengan prestasi produk, barulah pelanggan akan berpuas hati. Sebaliknya, bila prestasi melebihi jangkaan, maka

kita akan dapati seorang pelanggan yang sangat berpuas hati dan bahagia dengan pembeliannya.

Kalau dilihat pada isi kandungan buku “The Customer is Always Right” tulisan Armen J. Kabodian, ianya telah cukup untuk mencerminkan kepentingan kepuasan pelanggan kepada mana-mana syarikat. Walau sedikit pun perasaan tidak puas hati timbul di kalangan pelanggan, sudah pasti akan memberi kesan kepada syarikat berkenaan.

Bila membincangkan tentang kepuasan pelanggan, terdapat beberapa kajian yang telah dijalankan oleh pengkaji-pengkaji terdahulu. Cronin dan Taylor (1992), mempunyai pandangan bahawa kualiti perkhidmatan yang dijangka akan membuka ruang ke arah kepuasan pelanggan. Tetapi Parasuraman et al., (1988) pula berpendapat yang kepuasan pelanggan yang membuka ruang ke arah perkhidmatan berkualiti. Satu usaha untuk menyelesaikan percanggahan ini telah dilakukan oleh Bitner (1990). Beliau mencadangkan yang penilaian kepuasan pelanggan berkait dengan transaksi perkhidmatan yang spesifik, sementara kualiti perkhidmatan pula dianggap sebagai sikap umum berkait dengan kecemerlangan pembekal perkhidmatan itu sendiri. Maknanya, kualiti perkhidmatan adalah hasil dari penilaian beberapa perkhidmatan yang diterima. Untuk seorang pelajar, perkhidmatan mungkin telah diterima daripada staf pejabat, tutor, pensyarah atau ketua-ketua jabatan.

Seperti yang telah dibincangkan sebelum ini, faktor-faktor yang boleh mempengaruhi jangkaan pelanggan adalah seperti komunikasi mulut ke mulut, pengalaman lampau dan keperluan peribadi. Oleh itu, sesetengah pengkaji berpendapat mungkin penggunaan mahasiswa yang sedia ada untuk lawatan ke sekolah atau semasa hari terbuka universiti, boleh membentuk jangkaan pada bakal mahasiswa yang lebih

positif dan lebih realistik. Mereka juga menyarankan supaya usaha yang lebih diambil untuk mengutip maklumat tentang keperluan-keperluan mahasiswa semasa mereka di universiti. Dan harus diingat juga bahawa keperluan ini berubah bila masa berubah.

## **Bab 3 Kaedah Penyelidikan**

### **3.1 Data**

Kajian ini melibatkan dua jenis sumber data utama iaitu data primer, yang lebih dikenali sebagai data asas, dan data yang kedua ialah data sekunder yang boleh disifatkan sebagai perintis kepada kajian kami.

### **3.2 Persampelan**

Responden – responden telah dipilih dengan menggunakan kaedah persampelan berstrata mengikut kadaran. Program yang ditawarkan di UiTMCK telah digunakan sebagai strata untuk persampelan, kerana terdapat jurang perbezaan di dalam tahap penggunaan kemudahan mengikut keperluan program-program yang diikuti.

Di UiTMCK pada September 2002, terdapat lapan (8) program yang ditawarkan. Program-program dan bilangan responden yang terpilih tersenarai di bawah:

**Jadual 3.1 Bilangan Responden Mengikut Program**

<b>Bil</b>	<b>Program</b>	<b>Bilangan Responden</b>
1	Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kewangan)	49
2	Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Pemasaran)	50
3	Diploma Pengajian Perniagaan	51
4	Diploma Perbankan	51
5	Sarjana Muda Perakaunan	48
6	Diploma Perakaunan	50
7	Diploma Senilukis dan Senireka	50
8	Diploma Pengajian Maklumat	51

Secara purata, dari setiap program, seramai 50 responden telah dipilih. Keseluruhannya, seramai 400 orang responden telah dianalisa. Ini mewakili 10% dari jumlah populasi mahasiswa/i UiTMCK.

Dari pemerhatian, dapat dilihat yang nisbah mahasiswa:mahasiswi di UiTMCK adalah 1:3. Fenomena kekurangan pelajar lelaki amat ketara kebelakangan ini, walau di mana IPTA pun. Sehubungan itu, kami telah cuba memilih sampel yang non-biased.

Lebih pentingnya, kami telah menetapkan responden – responden yang dipilih telah berada di kampus sekurang-kurangnya satu semester. Ini kerana di dalam jangkamasa satu semester mereka sudah boleh menilai setiap kemudahan yang ada dan perkhidmatan yang diterima kerana mereka telah berpeluang menggunakan segala kemudahan asas dan perkhidmatan yang di sediakan di kampus.

### **3.3 Tinjauan Rintis**

Bagi peringkat awal proses pengumpulan data, 50 borang soal selidik telah diedarkan untuk melihat keberkesanan soalan yang diajukan kepada responden dan seterusnya membuat tindakan susulan. Dengan kata lain, ianya berfungsi untuk mengesan kelemahan dan kekurangan awal sebelum soal selidik sebenar dilakukan.

### **3.4 Soal Selidik**

Borang soal selidik telah diedarkan kepada responden untuk mendapatkan data. Dengan itu kaedah soal-selidik berdepan telah digunakan. Pihak penemuduga telah memastikan bahawa setiap borang soal-selidik yang diedarkan dijawab dengan betul. Di samping penggunaan borang soal-selidik, kami juga tidak berkecuali menggunakan pendekatan melalui kaedah pengamatan untuk menilai senario sebenar yang berlaku di UiTMCK.

### **3.5 Analisis dan Interpretasi Data**

Data-data yang telah dikumpul telah di analisa dan diinterpretasikan melalui penggunaan perisian komputer SPSS. Di peringkat awal proses analisis pihak kami telah menjalankan proses pengkodan pada data-data supaya ianya mudah dianalisis. Data-data yang telah dikodkan, dianalisis dan dipersembahkan dalam bentuk yang mudah difahami seperti dalam bentuk jadual, graf dan carta.

Pihak kami juga telah menggunakan perisian SPSS untuk membuat pengiraan ujian statistik dan mengetahui tentang data yang diperolehi tadi samada ianya mampu



untuk menolak setiap hipotesis yang dibuat atau pun sebaliknya. Ujian statistik yang telah digunakan ialah Ujian Korelasi Spearman's Rho.

## **Bab 4 Penemuan dan Analisis**

### **4.1 Pengenalan**

Tujuan utama penyelidikan ini diadakan, ialah untuk mengkaji kepuasan pelanggan terhadap mutu kemudahan asas dan perkhidmatan kaunter di UiTMCK. Pelanggan yang dimaksudkan di sini ialah mahasiswa/i UiTMCK. Pada semester Jun 2002 – November 2002, populasi pelajar UiTMCK adalah seramai 3,836 orang. Dari jumlah ini, majoriti adalah mahasiswi, iaitu sebanyak 75.6%. Sementara mahasiswa pula hanyalah merangkumi 24.4% dari populasi. (Sila rujuk Jadual 4.1)

**Jadual 4.1 Populasi Pelajar UiTMCK Pada September 2002**

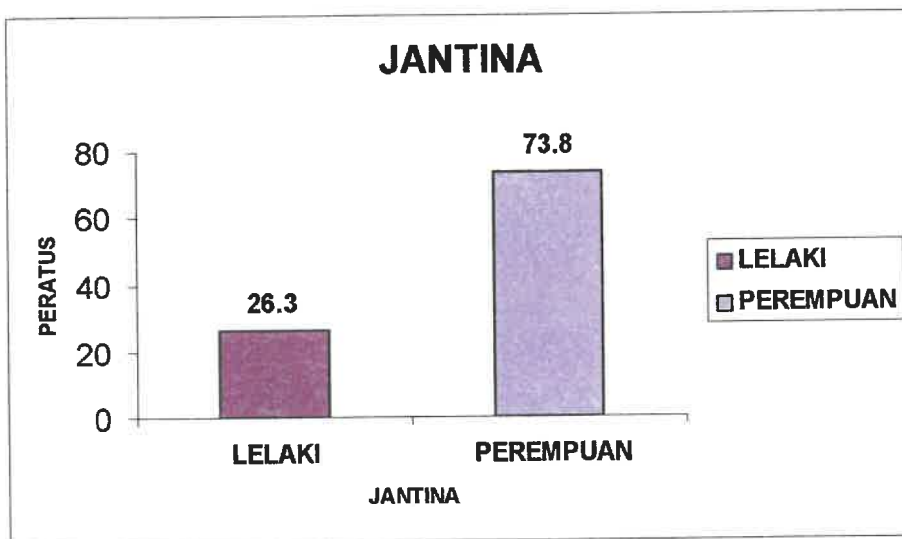
Jantina	Bilangan	Peratus
Lelaki	936	24.4
Perempuan	2900	75.6
Jumlah	3836	100

Sumber: UiTMCK

## 4.2 Latarbelakang Sampel

Bahagian ini akan meninjau latar belakang sampel yang dipilih dari segi jantina, bahagian pengajian ( Bahagian 1,2,3,...), pencapaian pelajar dari segi GPA dan CGPA. Graf 4.1 di bawah menunjukkan peratusan sampel mengikut jantina.

Graf 4.1: Peratus Jantina Sampel

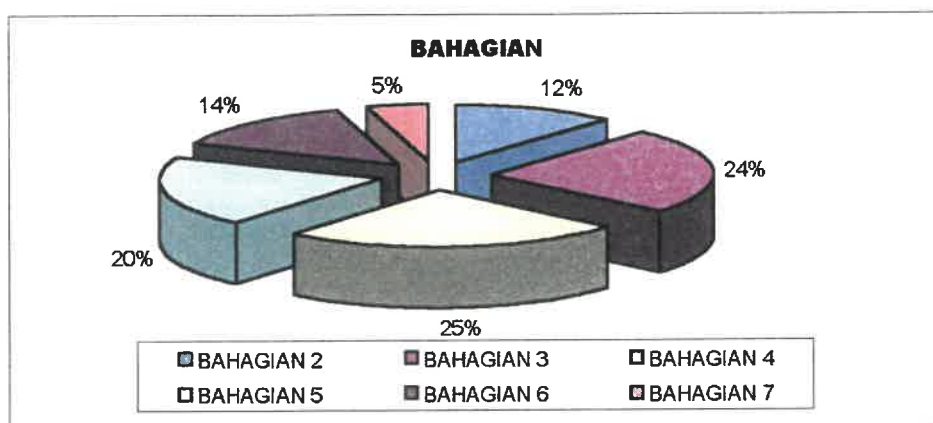


Daripada populasi yang berjumlah 3836 orang, seramai 400 orang mahasiswa/i telah dipilih secara rawak untuk dianalisa. Bila dilihat pada Graf 4.1 di atas, didapati 73.8% adalah mahasiswi dan hanya 26.3% adalah mahasiswa. Jika peratus pecahan jantina sampel dibandingkan dengan populasi, dapat disimpulkan bahawa sampel yang dipilih adalah rawak dan non-biased. Bermakna, ini adalah gambaran sebenar populasi pelajar di UiTMCK sekarang ini.

Seterusnya, sampel dianalisa mengikut semester atau bahagian pengajian mereka. Carta 4.1 di bawah, menunjukkan majoriti responden yang dipilih berada di bahagian 3,4

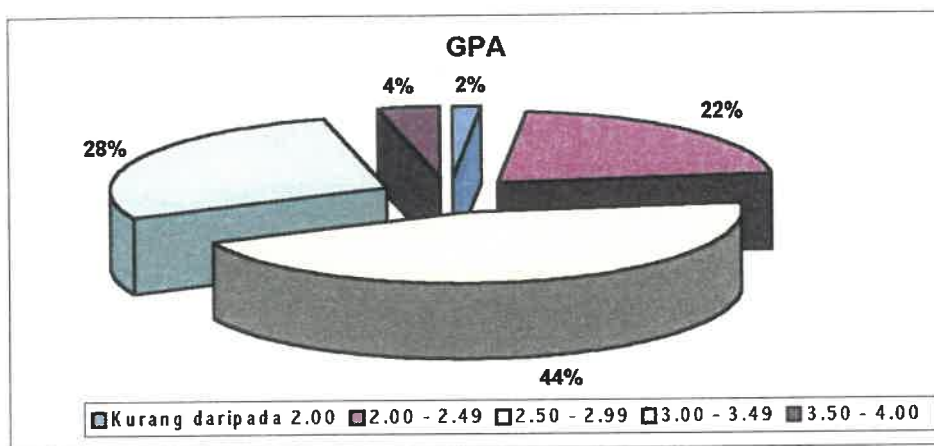
atau 5 pengajian mereka. Yang pentingnya adalah, semua pelajar ini telah berpeluang menggunakan segala kemudahan dan perkhidmatan kaunter yang disediakan di kampus. Bermakna, mereka layak menilai setiap kemudahan dan perkhidmatan yang diterima.

**Carta 4.1: Semester/Bahagian Pengajian Mahasiswa/i.**

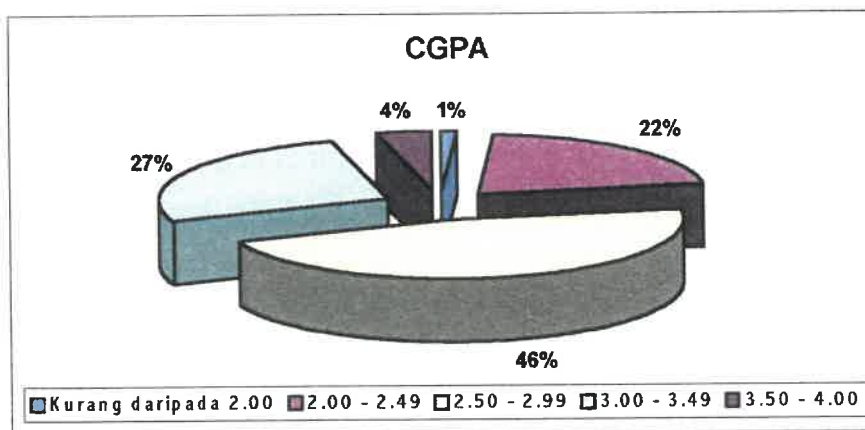


Analisa berikutnya adalah dari segi pencapaian GPA dan CGPA pelajar dalam peperiksaan yang terbaru, iaitu Peperiksaan Mei 2002. Keputusannya adalah seperti di dalam Carta 4.2 dan 4.3 di bawah.

**Carta 4.2 Pencapaian Mahasiswa/i Mengikut GPA**



**Carta 4.3 : Pencapaian Mahasiwa/i Mengikut CGPA**



Di dalam penyelidikan ini, GPA dan CGPA digunakan sebagai ukuran untuk tahap pencapaian akademik mahasiswa/i. Bermakna GPA dan CGPA bertindak sebagai pembolehubah bersandar (dependent variable) bagi kajian ini.

Berdasarkan Carta 4.2 dan Carta 4.3, didapati majoriti dari mahasiswa/i mempunyai GPA dan CGPA antara 2.50 dan 2.99, iaitu 44% dan 46% mengikut turutan. Yang mencapai GPA antara 3.00 dan 3.49 pula adalah 28%, dan yang berjaya memperolehi Anugerah Dekan (GPA antara 3.50 hingga 4.00) pula hanyalah 4%. Keadaan yang sama berlaku pada peratusan CGPA. Ini sudah tentunya menggambarkan suatu fenomena prestasi yang tidak memuaskan di kalangan pelajar UiTMCK.

Hasil analisa ke atas sampel sebenarnya adalah setara dengan data sekunder yang telah diperolehi dari pihak pengurusan UiTMCK (Rujuk Jadual 1.2 dan Jadual 1.3). Maka ini telah menguatkan lagi kepercayaan pengkaji yang mungkin terdapat faktor-faktor tertentu yang memungkinkan fenomena ini berlaku, walaupun secara keseluruhan, peratus kelulusan pelajar UiTMCK adalah di antara yang tertinggi berbanding kampus lain.

### 4.3 Kepuasan Mahasiswa/i Terhadap Kemudahan Asas dan Perkhidmatan Kaunter.

Di dalam bahagian ini, penyelidik akan membincangkan penemuan-penemuan yang telah didapati bagi memenuhi objektif 1.3.1 dan 1.3.2. Objektif pertama yang ingin dianalisa adalah kepuasan mahasiswa/i terhadap beberapa kemudahan asas yang disediakan di UiTMCK. Kemudahan asas yang disediakan oleh UiTMCK kepada pelajar termasuklah bilik kuliah, perpustakaan, makmal komputer, kolej penginapan, klinik perubatan dan sukan serta riadah.

Hasil kajian dapat dilihat dalam Jadual 4.2 di bawah.

**Jadual 4.2: Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kemudahan Asas yang Disediakan di UiTMCK (Peratus).**

<b>Kemudahan Asas</b>	<b>SB</b>	<b>B</b>	<b>TP</b>	<b>TB</b>	<b>STB</b>
Bilik kuliah	2.8	53.8	15.8	25.8	2
Perpustakaan	19.5	58.3	10	10.8	1.5
Makmal komputer	4.8	43	24	23.5	4.8
Kolej penginapan	11.8	49	30.5	7	1.8
Klinik perubatan	4.3	36	46	11.5	2.3
Sukan&riadah	0.8	21.3	49	16.8	12.3

**Kekunci:**

STB Sangat Tidak Berpuashati

TB Tidak Berpuashati

TP Tidak Pasti

B Berpuashati

SB Sangat Berpuashati

Jadual di atas jelas menunjukkan yang majoriti dari pelajar UiTMCK berpuas hati dengan kemudahan bilik kuliah dan perpustakaan. Dan sebilangan besar, iaitu 43% dan 49% juga berpuashati dengan kemudahan makmal komputer dan kolej penginapan. Hanya dua kemudahan asas, iaitu klinik perubatan dan sukan dan riadah, yang sebilangan besar pelajar merasa tidak pasti samada mereka berpuas hati atau tidak.

Bermakna, walaupun dari pemerhatian pengkaji mendapati keadaan kemudahan asas di UiTMCK kurang memuaskan, namun para pelajar tidak berpendapat begitu. Mereka berpuas hati dengan kemudahan yang diberi dan ini mungkin memberikan kesan yang berlawanan dari jangkaan pengkaji.

Untuk mengetahui dengan lebih mendalam lagi, beberapa soalan lanjut telah diajukan mengenai bilik kuliah, perpustakaan, makmal komputer dan kolej penginapan. Keputusannya seperti yang tertera dalam Jadual 4.3 di bawah.



**Jadual 4.3: Kepuasan Pelajar Secara Terperinci Tentang Kemudahan Asas di UiTMCK (Peratus)**

		Tahap Kepuasan/Persetujuan (Peratus)				
		STB	TB	TP	S	SS
Bilik Kuliah	Kemudahan mencukupi	4.8	37.0	14.0	41.0	3.3
	Susun atur sesuai	3.5	30.8	22.5	40.0	3.3
	Alatan berfungsi dengan baik	3.3	30.8	17.8	43.3	5.0
	Tiada gangguan pada pembelajaran	21.0	42.0	15.3	17.3	4.5
	Bilik air baik	18.8	33.3	17.0	28.3	2.8
Perpustakaan	Susun atur baik	4.0	14.5	12.0	58.0	11.5
	Bahan mencukupi	10.5	40.0	21.8	23.8	4.0
	Bahan terkini	12.3	40.8	26.5	17.5	3.0
	Internet memuaskan	21.8	34.8	17.5	20.8	5.3
	Suasana sesuai	3.8	11.0	10.8	55.8	18.8
Makmal Komputer	Komputer mencukupi	13.0	38.5	18.0	26.5	4.0
	Masa operasi sesuai	9.5	29.8	26.3	31.5	3.0
	Suasana sesuai	9.0	24.8	19.0	43.8	3.5
Kolej Penginapan	Bilik belajar mencukupi	11.0	23.0	29.3	31.5	5.3
	Suasana sesuai untuk pembelajaran	5.3	16.8	30.3	43.3	4.5
	Pengangkutan mencukupi	15.5	28.8	31.0	20.5	4.3

Kekunci:

STB Sangat Tidak Bersetuju

TB Tidak Bersetuju

TP Tidak Pasti

S Setuju

SS Sangat Setuju

Jadual 4.3 menunjukkan bahawa bila soalan-soalan lanjut diajukan mengenai bilik kuliah, sebilangan besar pelajar (> 40%) menyatakan yang kemudahan dalam bilik kuliah seperti kerusi, meja, papan tulis, overhead projector (OHP), dll. adalah mencukupi, susun aturnya sesuai dan semua alatan yang ada berfungsi dengan baik.

Walau bagaimana pun, 42% menyatakan ada gangguan berlaku kepada proses pembelajaran dalam bilik kuliah. Contohnya bunyi bising dari luar bilik kuliah. Perlu dijelaskan di sini bahawa kebanyakan bilik kuliah adalah tidak berhawa dingin dan mempunyai tingkap yang perlu dibuka sepanjang masa. Oleh itu, bilik kuliah adalah tidak kedap bunyi.

Jadual 4.3 juga menunjukkan yang pelajar kurang berpuas hati dengan kemudahan bilik air di blok kuliah. Keadaan ini berlaku terutama sekali Blok B, di mana bilangan bilik air yang boleh digunakan adalah amat terhad. Ini menimbulkan keadaan yang kurang selesa bagi pelajar.

Seterusnya, analisa lanjut telah diadakan mengenai perpustakaan. Majoriti dari pelajar UiTMCK (58.0 %) berpendapat yang susun atur dalam perpustakaan adalah baik

dan menarik sekali. Mengikut pendapat para pelajar, keadaan di dalam perpustakaan amat kondusif untuk proses pembelajaran.

Namun begitu, sebilangan besar pelajar merasakan bahan rujukan yang tersedia dalam perpustakaan adalah tidak mencukupi dan tidak terkini. Dan perkhidmatan internet di dalam perpustakaan juga dikira tidak memuaskan. Oleh itu pelajar terpaksa menggunakan perkhidmatan internet swasta di luar kampus dan ini membebankan mereka dari segi kos dan perjalanan. Bermakna, jumlah bahan rujukan yang terkini dan perkhidmatan internet adalah dua jenis kemudahan asas yang perlu diberi perhatian oleh pihak pengurusan UiTMCK khususnya dan UiTM amnya.

Bila dilihat dari segi kemudahan makmal komputer, 38.5% menyatakan komputer adalah tidak mencukupi dan 26.5% pula berpendapat bilangan komputer sudah mencukupi. Ini mungkin bergantung kepada jenis program yang diikuti oleh pelajar. Contohnya, pelajar Diploma Pengajian Maklumat sudah tentu memerlukan satu set komputer untuk setiap orang pelajar, manakala pelajar Diploma Pengajian Perniagaan mungkin merasa tidak keberatan untuk berkongsi komputer. Selain dari masalah ini, tiada masalah lain yang ketara berhubung dengan makmal komputer. Masa beroperasi dianggap sesuai dan suasana di dalam makmal juga tidak mendatangkan masalah kepada pelajar.

Akhir sekali Jadual 4.3 menunjukkan analisa terperinci bagi kolej penginapan. 31.5% daripada responden menyatakan bilik belajar yang disediakan di kolej penginapan adalah mencukupi, sementara 29.3% pula tidak pasti samada ruang yang disediakan mencukupi atau tidak, dan 23% daripada responden pula berpendapat ruang yang disediakan adalah tidak mencukupi.

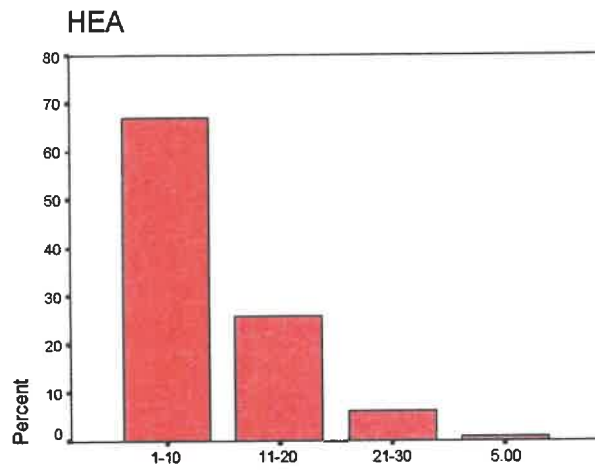
Keputusan yang hampir sama diperolehi untuk kesesuaian suasana untuk pembelajaran di kolej. Paling ramai menyatakan suasana di kolej adalah sesuai untuk proses pembelajaran. Begitu pun ramai yang tidak pasti samada pengangkutan bas yang disediakan dari kolej ke blok kuliah dan sebaliknya, adalah mencukupi atau tidak. Jadi, diperhatikan di sini tiada masalah yang ketara berkaitan dengan kolej penginapan.

Analisa seterusnya telah dibuat mengenai kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter. Empat jenis perkhidmatan kaunter di UiTMCK telah dianalisa dalam kajian ini, iaitu kaunter Perpustakaan, Hal Ehwal Akademik (HEA), Kewangan dan Hal Ehwal Pelajar (HEP). Graf 4.2 di bawah jelas menunjukkan bahawa dari segi masa menunggu untuk mendapatkan perkhidmatan secara majoritinya adalah antara 1 – 10 minit. Tetapi ada juga peratusan kecil yang terpaksa menunggu sehingga 30 minit untuk mendapatkan perkhidmatan.

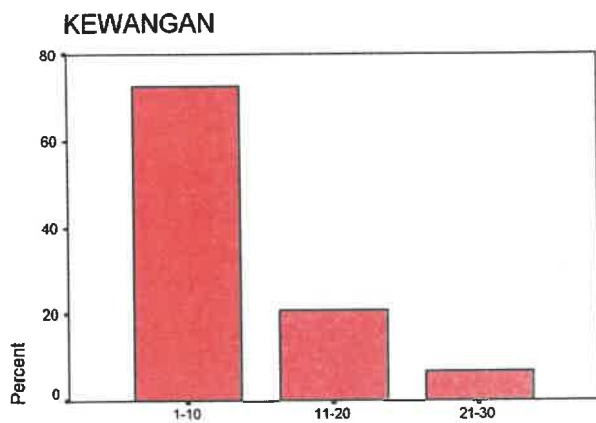
**Graf 4.2 Masa Menunggu Untuk Medapatkan Perkhidmatan Kaunter (Minit)**



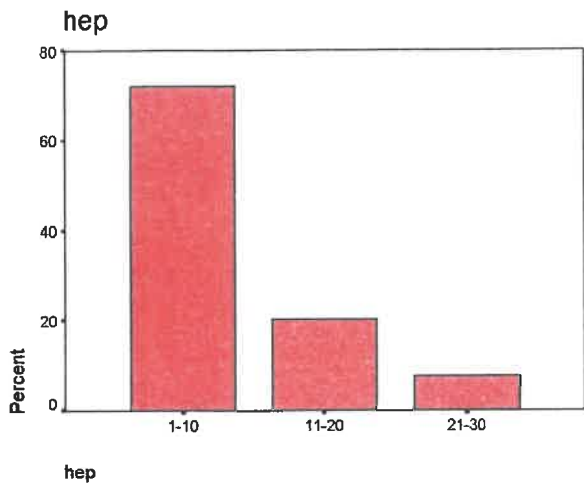
Perpustakaan



HEA



KEWANGAN



Bila ditanya dengan lebih lanjut lagi samada mereka berpuashati atau tidak dengan tempoh masa menunggu yang sebegini, majoriti (61.0%) menyatakan tahap perkhidmatan ini bagi mereka adalah dianggap sederhana. Bagaimana pun, 26.0 % sudah berpuashati dan 13.0% masih tidak berpuashati dengan cara staf memberikan perkhidmatan.

Jika dianalisa secara terperinci (rujuk Jadual 4.4), 46.5% berpuas hati dengan layanan staf di kaunter perpustakaan, dan 30.8% pula berpendapat yang layanan adalah sederhana. Sementara sebilangan besar dari responden berpendapat layanan staf di kaunter-kaunter HEP, HEA, Kewangan dan Pejabat Kolej adalah sederhana.

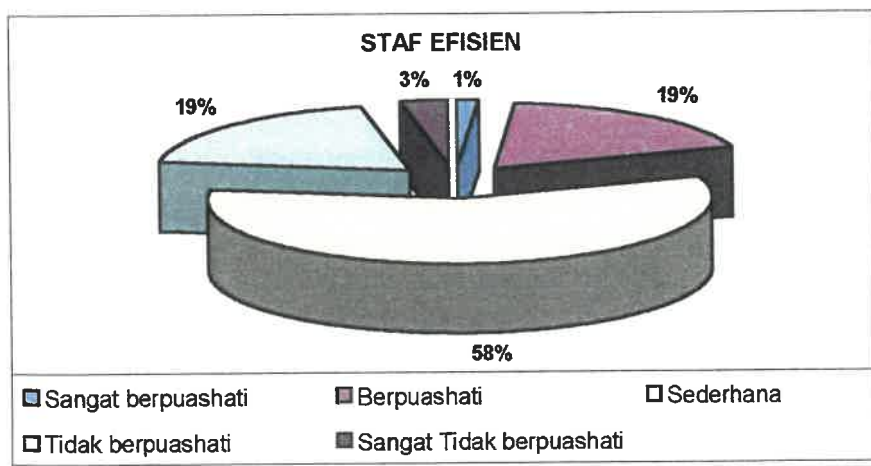
Maka bolehlah disimpulkan bahawa masih terdapat ruang untuk diperbaiki dari segi mutu layanan staf di kaunter-kaunter pejabat di dalam kampus UiTMCK.

**Jadual 4.4 Tahap Kepuasan Terhadap Layanan Staf di Kaunter**

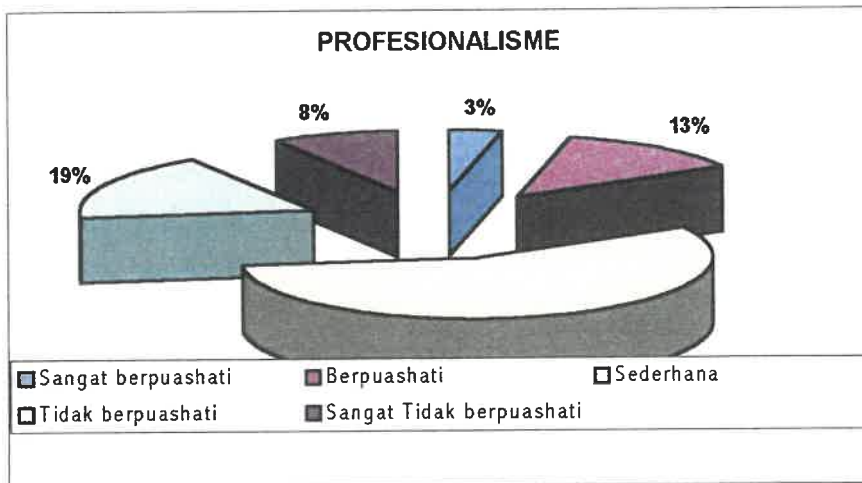
Kaunter	Tahap kepuasan (peratus)				
	sangat berpuashati	berpuashati	sederhana	tidak berpuashati	sangat tidak berpuashati
Perpustakaan	12.0	46.5	30.8	6.8	4.0
HEP	5.8	33.0	44.8	13.5	3.0
HEA	3.3	36.0	47.3	11.3	2.3
Kewangan	4.5	40.0	46.5	7.8	1.3
Pejabat Kolej	3.8	21.8	46.0	17.3	11.3

Analisa juga telah dibuat mengenai kepuasan pelanggan terhadap tahap kecekapan perkhidmatan staf di kaunter-kaunter di UiTMCK dan kepuasan pelanggan terhadap tahap profesionalisme perkhidmatan staf di kaunter-kaunter UiTMCK.

**Carta 4.4 Tahap Kecekapan Perkhidmatan Staf di Kaunter**



**Carta 4.5 Tahap Profesionalisme Perkhidmatan Staf di Kaunter**



Kalau di lihat dari Carta 4.4. dan Carta 4.5 di atas jelas menunjukkan yang majoriti mahasiswa/i berpendapat tahap kecekapan dan profesionalisme staf yang berkhidmat di kaunter adalah sederhana sahaja. Analisa ini juga menunjukkan yang masih terdapat banyak ruang yang boleh diperbaiki pada perkhidmatan kaunter di UiTMCK. Persoalan tentang aspek perkhidmatan apa yang perlu diperbaiki, memerlukan suatu kajian lanjutan dibuat.

Sejauh mana pula mutu perkhidmatan di kaunter dapat mempengaruhi prestasi akademik mahasiswa/i? Daripada analisis yang dijalankan, suatu penemuan yang menarik telah diperolehi. Untuk keputusannya sila rujuk Jadual 4.5.



**Jadual 4.5 Pengaruh Mutu Perkhidmatan Kaunter Terhadap Prestasi Akademik.**

Kaunter	Tahap Pengaruh				
	Amat mempengaruhi	Mempengaruhi	Tidak pasti	Tidak mempengaruhi	Amat tidak mempengaruhi
Perpustakaan	24.3	40.8	17.3	16.0	1.8
Hal ehwal pelajar	5.5	31.5	35.3	24.0	3.8
Hal ehwal akademik	8.8	33.8	33.3	21.8	2.5
kewangan	7.8	23.0	35.0	28.3	6.0
Kolej	10.8	27.0	33.8	20.8	7.8

Jadual 4.5 menunjukkan 40.8% responden menyatakan mutu perkhidmatan kaunter perpustakaan mempengaruhi prestasi akademik mereka. Sementara terdapat 24.3% dari responden yang berpendapat mutu perkhidmatan di kaunter perpustakaan amat mempengaruhi prestasi akademik mereka, dan selebihnya merasa tidak pasti atau berpendapat mutu perkhidmatan kaunter perpustakaan tidak akan menjejaskan prestasi akademik mereka. Bermakna sebilangan besar pelajar merasakan perkhidmatan kaunter perpustakaan yang berkualiti adalah penting bagi memastikan kecemerlangan prestasi mereka.

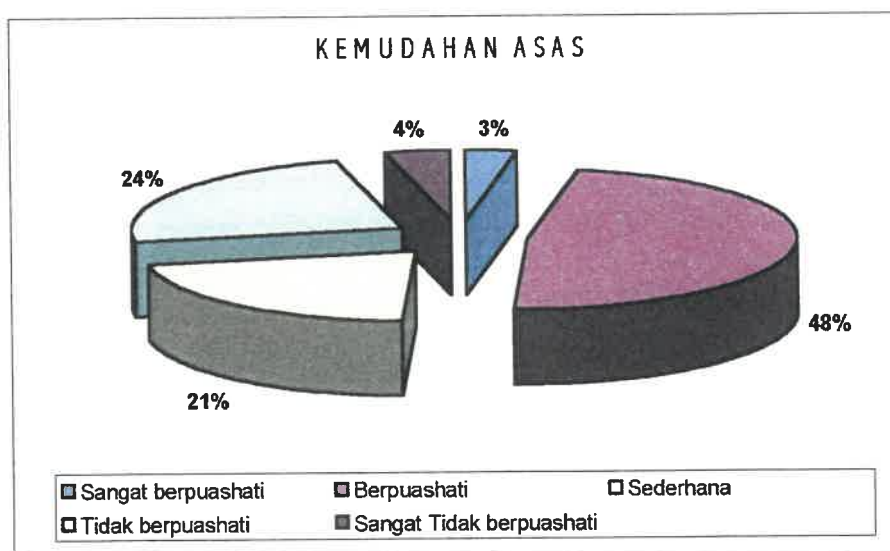
Satu lagi perkhidmatan kaunter yang dianggap penting oleh pelajar ialah kaunter HEA. Sebanyak 33.8% dari responden merasakan mutu perkhidmatan kaunter HEA

boleh mempengaruhi prestasi akademik mereka. Walau bagaimanapun peratus yang hampir sama, iaitu 33.3% merasa tidak pasti mengenai pengaruh kaunter ini. Dan ini bukanlah suatu keputusan yang konklusif. Jadi kesimpulan tentang kepentingan perkhidmatan kaunter HEA tidak dapat dibuat di sini.

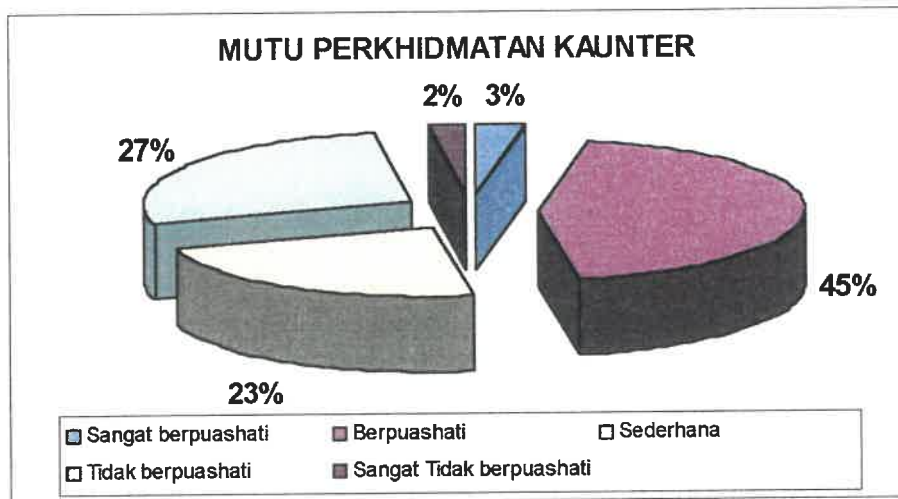
Bagi kaunter-kaunter lain, iaitu HEP, Kewangan dan Kolej; para pelajar berpendapat tiada hubungan yang penting antara mutu perkhidmatan kaunter-kaunter ini dengan tahap prestasi akademik mereka. Jadi perkhidmatan kaunter yang dianggap penting oleh mahasiswa/i hanyalah kaunter perpustakaan sahaja.

Akhirnya, suatu analisa secara menyeluruh tentang kepuasan pelanggan (pelajar UiTMCK) terhadap kemudahan asas dan perkhidmatan kaunter di UiTMCK telah dibuat. Keputusan yang amat menarik dipaparkan di dalam Carta 4.6 dan Carta 4.7 di bawah.

**Carta 4.6 Kepuasan Pelanggan Terhadap Kemudahan Asas di UiTMCK**



**Carta 4.7 Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Perkhidmatan Kaunter di UiTMCK**



Carta Pai 4.6 dan 4.7 di atas jelas menunjukkan secara keseluruhannya, 48% daripada sampel adalah berpuas hati dengan kemudahan asas yang diberikan di Kampus Machang. Hanya 24% sahaja yang tidak berpuas hati dengan kemudahan yang ada. Sementara 21% menyatakan kemudahan yang diberikan adalah sederhana.

Begitu juga dengan mutu perkhidmatan kaunter di UiTMCK. 45% menyatakan mereka berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan dan 27% masih tidak berpuas hati dengan mutu perkhidmatan dan 23% merasakan perkhidmatan kaunter yang diberikan adalah sederhana.

Bermakna, andaian awal yang dibuat oleh pengkaji tentang kemudahan asas dan mutu perkhidmatan kaunter yang mungkin mempengaruhi prestasi akademik pelajar-pelajar UiTMCK adalah tidak tepat. Dari analisa-analisa yang telah dijalankan, jelas

menunjukkan yang pelajar-pelajar UiTMCK tidak merasakan ada kekurangan pada kemudahan asas di kampus ini.

Begitu juga dengan mutu perkhidmatan kaunter. Walaupun secara keseluruhan mutu perkhidmatan kaunter dianggap sederhana, tetapi para pelajar beranggapan itu sudah memadai bagi mereka. Mungkin terdapat faktor –faktor lain yang menyumbang kepada masalah prestasi akademik yang kurang baik di kalangan pelajar-pelajar UiTMCK.

## **Bab 5 Korelasi Antara Kemudahan Asas dan Mutu Perkhidmatan Kaunter Dengan Tahap Prestasi Akademik Mahasiswa/i.**

### **5.1 Pengenalan**

Ujian korelasi Spearman's rho telah digunakan untuk melihat sejauh mana hubungan di antara prestasi akademik mahasiswa/i (pemboleh ubah bersandar) dengan dua pemboleh ubah tak bersandar di dalam kajian ini, iaitu kemudahan asas dan mutu perkhidmatan kaunter. Untuk prestasi akademik, kedua-dua GPA dan CGPA telah digunakan.

Dua hipotesis telah diuji. Hipotesis kajian dibuat berdasarkan penemuan dalam kajian literatur dan dari pemerhatian penyelidik-penyelidik yang berkhidmat sebagai pensyarah di UiTMCK.

### **5.2 Hipotesis 1**

Hipotesis pertama yang akan dibuktikan di sini adalah;

Ho: Tiada hubungan yang signifikan antara kemudahan asas yang disediakan di

UiTMCK dengan tahap prestasi akademik mahasiswa/i.

H1: Terdapat hubungan yang signifikan antara kemudahan asas yang disediakan di

UiTMCK dengan tahap prestasi akademik mahasiswa/i.

Setelah ujian korelasi dibuat, keputusan seperti yang tertera dalam Jadual 5.1 telah diperolehi.

**Jadual 5.1 Korelasi Spearman's Rho Antara Tahap Prestasi Akademik dengan Kemudahan Asas dan Mutu Perkhidmatan Kaunter.**

	Prestasi Akademik	
	GPA	CGPA
Kemudahan Asas (sig. (2-tailed))	0.060 (0.234)	0.068 (0.172)
Mutu Perkhidmatan Kaunter (sig. (2-tailed))	0.093 (0.064)	0.060 (0.229)

Dari Jadual 5.1, didapati koefisien korelasi antara GPA dan kemudahan asas adalah 0.060. Ini bermakna pencapaian akademik mahasiswa/i adalah berhubungan secara positif dengan kemudahan asas. Nilai positif koefisien tersebut menunjukkan hubungan yang positif antara pencapaian akademik dengan kemudahan. Lebih baik mutu kemudahan bilik kuliah, maka lebih tinggilah prestasi akademik mahasiswa/i.

Walau bagaimanapun, koefisien 0.060 adalah kecil. Ini bermakna hubungan antara prestasi akademik dengan kemudahan asas adalah lemah. Kesimpulannya, mutu kemudahan asas mempunyai pengaruh yang sangat kecil ke atas prestasi akademik mahasiswa/i.

Jadual korelasi ini juga menunjukkan yang nilai kritikal  $t$  adalah 0.234, dan nilai ini adalah lebih besar dari 0.05. Bermakna, hipotesis null tidak boleh ditolak. Maka bolehlah disimpulkan bahawa tiada hubungan yang signifikan antara kemudahan asas yang disediakan di UiTMCK dengan tahap prestasi akademik mahasiswa/i. Keadaan yang sama juga dapat dilihat bagi korelasi antara CGPA dengan kemudahan asas.

### 5.3 Hipotesis 2

Setelah hipotesis null yang pertama tidak dapat ditolak, lihat pula pada hipotesis yang kedua;

Ho: Tiada hubungan yang signifikan antara mutu perkhidmatan kaunter yang disediakan di UiTMCK dengan tahap prestasi akademik mahasiswa/i.

H1: Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu perkhidmatan kaunter yang disediakan di UiTMCK dengan tahap prestasi akademik mahasiswa/i.

Jadual 5.1 juga menunjukkan koefisien korelasi yang kecil bagi mutu perkhidmatan kaunter dengan prestasi akademik. Nilainya adalah 0.093 dan 0.060 untuk GPA dan CGPA secara berturutan. Oleh kerana nilainya adalah positif, maka terdapat hubungan yang positif antara mutu perkhidmatan kaunter dengan prestasi akademik, tetapi hubungannya agak lemah.

Bila dilihat pada nilai kritikal  $t$ , kedua-dua 0.064 dan 0.229 adalah lebih besar dari 0.05, bermakna hipotesis null yang kedua juga tidak boleh ditolak. Jadi hubungan antara

prestasi akademik mahasiswa/i dengan mutu perkhidmatan kaunter juga adalah tidak signifikan.

Secara keseluruhan, boleh dikatakan bahawa tahap prestasi akademik mahasiswa/i adalah tidak begitu dipengaruhi oleh kemudahan asas dan juga mutu perkhidmatan kaunter. Walau pun mutu kemudahan asas dan perkhidmatan kaunter dianggap sederhana sahaja, mahasiswa /i UiTMCK masih boleh menunjukkan prestasi yang cemerlang.



## **Bab 6 Rumusan dan Cadangan**

Setelah analisis dijalankan ke atas data primer dan sekunder, beberapa kesimpulan telah dibuat. Dan pihak pengkaji juga telah mengemukakan beberapa cadangan berdasarkan kepada penemuan-penemuan yang diperolehi.

### **6.1 Rumusan**

Daripada pemerhatian, didapati prestasi akademik mahasiswa/i UiTMCK adalah tidak begitu memuaskan jika dilihat dari segi pencapaian GPA atau CGPA. Majoritinya mempunyai GPA atau CGPA antara 2.00 hingga 3.00. Tanggapan awal yang dibuat oleh pengkaji adalah mutu kemudahan asas yang disediakan di UiTMCK dan mutu perkhidmatan kaunter yang ditawarkan oleh staf ialah antara faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi akademik para pelajar.

Oleh itu, pengkaji telah cuba menganalisa hubungan antara kemudahan asas dan mutu perkhidmatan kaunter yang disediakan di UiTMCK dengan tahap prestasi akademik mahasiswa/i. Perlu dinyatakan di sini jenis kemudahan asas yang dimasukkan ke dalam kajian ini adalah bilik kuliah, perpustakaan, makmal komputer, kolej penginapan, klinik perubatan dan kemudahan sukan dan riadah. Sementara kaunter perkhidmatan yang dimasukkan ke dalam kajian adalah kaunter perpustakaan, HEA, HEP dan Kewangan.

Dari penemuan kajian didapati kemudahan asas yang disediakan di UiTMCK, tidak menimbulkan masalah besar di kalangan para pelajar. Hanya dua jenis kemudahan asas yang para pelajar tidak menyatakan mereka berpuas hati, iaitu klinik perubatan dan kemudahan sukan dan riadah. Mereka mengharapkan kepada sebuah klinik perubatan

yang lebih baik perkhidmatannya, dan unit sukan dan riadah yang lebih banyak peralatannya.

Pelajar juga merasa tidak selesa dengan keadaan bilik darjah yang tidak kedap bunyi kerana ia mengganggu proses pembelajaran. Begitu juga dengan kemudahan bilik air yang tidak mencukupi di blok kuliah, terutama Blok B.

Bagi perpustakaan pula, masalah utama ialah bahan rujukan yang tidak mencukupi dan bahan rujukan yang tidak terkini. Perkhidmatan internet di perpustakaan juga tidak memuaskan.

Untuk perkhidmatan kaunter pula, majoriti pelajar berpendapat mutu perkhidmatan kaunter di UiTMCK adalah sederhana. Bermakna masih terdapat ruang yang boleh diperbaiki dari segi mutu perkhidmatan kaunter.

Bila kajian lanjut dijalankan samada mutu perkhidmatan kaunter mempengaruhi prestasi akademik mereka, para pelajar berpendapat hanya kaunter di perpustakaan sahaja yang mempunyai pengaruh sebegini. Kaunter-kaunter lain seperti HEA, HEP dan Kewangan dianggap tidak mempunyai pengaruh yang jelas terhadap prestasi akademik mereka.

Walau bagaimana pun, secara keseluruhannya mahasiswa/i UiTMCK berpuas hati dengan kemudahan asas yang diberikan dan mutu perkhidmatan kaunter yang ditawarkan.

Setelah Ujian Korelasi Spearman's rho dijalankan untuk melihat sejauh mana hubungan di antara prestasi akademik mahasiswa/i UiTMCK dengan kemudahan asas dan mutu perkhidmatan kaunter, didapati kedua-dua kemudahan asas dan mutu

perkhidmatan kaunter tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan prestasi akademik. Kedua-dua hipotesis null tidak dapat ditolak.

Walau pun terdapat hubungan yang positif antara pencapaian akademik dengan kemudahan asas dan mutu perkhidmatan kaunter, tetapi hubungan yang wujud adalah amat lemah sekali. Mungkin terdapat faktor-faktor lain yang lebih signifikan yang boleh mempengaruhi prestasi akademik mahasiswa/i, yang memerlukan kepada kajian lanjut dibuat. Satu faktor yang boleh dikaji adalah mutu perkhidmatan pensyarah kepada pelajar.

## **6.2 Perbincangan dan Cadangan**

Walau pun secara keseluruhannya, mahasiswa/i UiTMCK berpuas hati dengan kemudahan asas dan perkhidmatan kaunter yang ditawarkan, dan dari ujian korelasi didapati kedua-dua kemudahan asas dan mutu perkhidmatan kaunter tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan prestasi akademik mahasiswa/i, beberapa cadangan telah dikemukakan oleh mahasiswa/i di dalam borang soal selidik.

- i. Kemudahan alat bantu mengajar (ABM) di dalam bilik kuliah perlu ditambah lagi untuk memudahkan lagi proses pengajaran dan pembelajaran, demi meningkatkan lagi prestasi akademik pelajar UiTMCK.
- ii. Walau pun Kampus Machang mempunyai sebuah bangunan perpustakaan yang baru, namun kemudahan yang disediakan masih tidak memuaskan. Yang paling ketara ialah bahan-bahan rujukan yang tidak mencukupi dan bahan rujukan yang tidak terkini. Buku-buku rujukan yang terdapat di atas rak

- perpustakaan sesetengahnya sudah tidak boleh digunakan sebagai rujukan Pihak pengurusan patut mengambil perhatian sewajarnya bagi mengatasi masalah ini, kerana mutu atau tahap pencapaian pelajar banyak bergantung kepada faktor kemudahan bahan rujukan.
- iii. Masalah kemudahan internet yang masih tidak memuaskan di perpustakaan diharapkan dapat diselesaikan segera kerana keadaan ini amat menyusahkan para pelajar, dan sudah pasti akan menjejaskan prestasi akademik pelajar.
  - iv. Keadaan di makmal komputer yang selalu sesak (pelajar berkongsi komputer) juga boleh menjejaskan prestasi akademik. Lagi pun masa yang dibenarkan untuk menggunakan makmal adalah agak terhad. Jadi adalah diharapkan agar masalah ini juga dapat diatasi segera oleh pihak pengurusan.
  - v. Peralatan sukan dan riadah perlu ditingkatkan lagi kerana kegiatan ini amat penting bagi memastikan keadaan mental dan fizikal yang mantap di kalangan mahasiswa/i. Dikhuatiri juga sekiranya masa yang sepatutnya digunakan untuk sukan dan riadah, dialihkan pada kegiatan lain yang tidak berfaedah dan mendatangkan mudarat kepada pelajar-pelajar.
  - vi. Satu masalah yang dirasakan agak ketara di kalangan pelajar ialah kemudahan kantin atau kafe. Kampus Machang hanya mempunyai satu kafe untuk semua pelajar, pensyarah dan staf. Kesesakan sering berlaku dan ini menimbulkan keadaan yang kurang selesa dan mungkin menimbulkan masalah pelajar lewat ke kelas atau pelajar ke kelas dengan perut kosong. Jadi adalah dicadangkan agar pihak pengurusan dapat mewujudkan sekurang-kurangnya satu lagi kafe untuk kemudahan para pelajar.

- vii. Satu lagi kelemahan dari segi kemudahan asas yang disuarakan oleh pelajar ialah perkhidmatan bas universiti untuk pelajar yang tinggal di luar kampus. Masa perkhidmatan bas dan bilangan perkhidmatan yang terhad memungkinkan pelajar ketinggalan kelas yang patut dihadiri. Pihak pengurusan sepatutnya meneliti semula jadual perjalanan bas demi kemudahan para pelajar.
- viii. Untuk meningkatkan mutu perkhidmatan kaunter, staf perlu diberi latihan yang mencukupi dari masa ke semasa. Ini penting demi peningkatan tahap kecekapan dan profesionalisme staf UiTMCK khususnya dan UiTM amnya.

## BIBLIOGRAFI

- Berry, L.L., 1980, "*Services Marketing is Different*", Business Week, May-June, 24-9.
- Berry, L.L., Allen, B.H., "*Marketing's Crucial Role for Institutions of Higher Education*", Atlanta Economic Review, 24-31.
- Berry, L.L., Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., 1985, "*Quality Counts in Services Too*", Business Horizons, May-June, 44-52.
- Berry, L.L., Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., 1990, "*Five Imperatives for Improving Service Quality*", Sloan Management Review, Summer, 29-38.
- Bitner, M.J., 1990, "*Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses*", Journal of Marketing, 54, April, 69-82.
- Brooker, G., Noble, M., "*The Marketing of Higher Education*", College and University, 60, 3, 1985.
- Crawford, F., 1991, Total Quality Management, Committee of Vice-Chancellors and Principals Occasional Paper, London, December.
- Cronin, J.J., Taylor, S.A., 1992, "*Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension*", Journal of Marketing, 56, July, 55-68.
- Cronin, J.J., Taylor, S.A., 1994, "*SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-based and Perceptions-minus-expectations Measurement of Service Quality*", Journal of Marketing, 58, January, 125-31.
- Department for Education, 1993, The Charter for Higher Education, HMSO, London.
- Grönroos, C., 1982, "A Service Quality Model and Its Marketing Implications", European Journal of Marketing, 18, 4, 36-44.
- Grönroos, C., 1991, Strategic Management and Marketing in the Service Sector, Chartwell-Bratt, Sweden.
- Habeshaw, S., Gibbs, G., Habeshaw, T., 1992, Problems with Large Classes: Making the Best of a Bad Job, BPCC Wheatons, Exeter.
- Kelley, S.W., Donnelly, J.H., Skinner, S.J., 1990, "Customer Participation In Service Production and Delivery", Journal of Retailing, 66, 3, 315-35.
- King, C.A., 1985, "*Service Quality is Different*", Quality Progress, June, 14-18.
- Kotler, P., Murphy, P.E., "*Strategic Planning for Higher Education*", Journal of Higher Education, 52, September/October, 1982.

Liechty, M.G., Churchill, G.A., 1979, "*Conceptual Insights Into Consumer Satisfaction With Services*", Beckwith, N., et al., Educator's Proceedings, American Marketing Association, Chicago, IL., 509-15.

McCallum, J.R., Harrison, W., 1985, "*Interdependence in The Service Encounter*", Czepiel, J.A., Solomon, M.R., Surprenant, C.F., *Managing Employee/ Customer Interaction in Service Business*, Lexington Books, Lexington, MA.

McElwee, G., Redman, T., 1993, "*Upward Appraisal in Practice*", *Education + Training*, 35, 2, 27-31.

Michael, S.O., "*Marketing Educational Institutions: Implications for Administrators*", *International Journal of Education Management*, 4, 5, 23-30.

Mills, P.K., 1986, *Managing Service Industries: Organisational Practices in a Postindustrial Economy*, Ballinger, Cambridge, MA.

Mills, P.K., Chase, R.B., Margulies, N., 1983, "*Motivating the Client/employee System As a Service Production Strategy*", *Academy of Management Review*, 8, 2, 301-10.

Parasuraman, A., 1986, "*Customer-orientated Organizational Culture: A Key to Successful Services Marketing*", Venkatesan, M., Schmalensee, D.M., Marshall, C., *Creativity in Services Marketing: What's New, What Works, What's Developing*, American Marketing Association, Chicago, IL, 73-7.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., 1988, "*SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Quality*", *Journal of Retailing*, 64, 1, 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., 1994, "*Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research*", *Journal of Marketing*, 58, January, 111-24.

Rathmell, J.M., 1966, "*What is Meant by Services?*", *Journal of Marketing*, 30, October, 32-6.

Robinson, A., Long, G., "*Marketing Further Education: Products or People?*", *NATFHE Journal*, March, 1987, 42-51.

Schank, R.C., Abelson, R.P., 1977, *Scripts, Plans, Goals and Understanding*, LEA, Hillsdale, NJ.

Shirley, R.C., "*Identifying the Levels of Strategy for a College or University*", *Long Range Planning*, 16, 3, 1983, 92-8.

Smith, R.A., Houston, M.J., 1986, "*Script-based Evaluations of Satisfaction with Services*", Venkatesan, M., Schmalensee, D.M., Marshall, C., *Creativity in Services Marketing: What's New, What Works, What's Developing*, American Marketing Association, Chicago, IL, 59-62.

Tan, D.L., 1986, "*The Assessment of Quality in Higher Education: A Critical Review of the Literature and Research*", *Research in Higher Education*, 24, 3, 223-65.

Teas, R.K., 1993, "*Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality*", *Journal of Marketing*, 57, October, 18-34.

Teas, R.K., 1994, "*Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment*", *Journal of Marketing*, 58, January, 132-9.

Ward, S., 1974, "*Consumer Socialisation*", *Journal of Consumer Research*, 1, September, 1-14.

Weaver, T., "*What is the Good of Higher Education?*", *Higher Education Review*, 8, 3, 1976, 3-14.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L., 1990, *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Free Press, New York, NY.

---



## **APENDIKS A:**

### **SOALAN KAJI SELIDIK**

NO. SIRI:



اُنْبُوْرَسِيْتِي تِيْكْنُوْلُوْجِي مَارَا  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA  
CAWANGAN KELANTAN

Kepada Tuan / Puan yang dihormati:

Saya sedang menjalankan kajiselidik yang bertajuk:

**Faktor-Faktor Yang Menyumbang Ke Arah Kecemerlangan Akademik**

**Mahasiswa-Mahasiswa UiTMCK:**

**Suatu Kajian Mengenai Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Perkhidmatan Dan  
Kemudahan Asas.**

Sehubungan dengan itu, saya meminta kerjasama daripada pihak Tuan / Puan untuk menjawab semua soalan – soalan berikut dengan teliti. Segala maklumat akan dirahsiakan dan hanya akan digunakan untuk tujuan akademik sahaja.

Segala kerjasama didahulukan dengan Terima kasih.

**FAKTOR-FAKTOR YANG MENYUMBANG KE ARAH KECEMERLANGAN**  
**AKADEMIK MAHASISWA-MAHASISWA UITM:**  
**SUATU KAJIAN MENGENAI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MUTU**  
**PERKHIDMATAN DAN KEMUDAHAN ASAS.**

Sila tandakan  di tempat yang disediakan.

1. Jantina

Lelaki

 1

Perempuan

 2

1.

2. Kursus

Diploma In Accountancy

 1

Diploma In Banking

 2

Diploma In Business Studies

 3

Diploma In Information Studies

 4

Diploma In Art And Design

 5

Bachelor In Accountancy

 6

BBA Marketing

 7

BBA Finance

 8

2.

3. Bahagian:

3.

4. Nyatakan kedudukan **GPA** anda semester lepas:

4.

- (a) Kurang daripada 2.00  1
- (b) 2.00-2.49  2
- (c) 2.50-2.99  3
- (d) 3.00-3.49  4
- (e) 3.50-4.00  5

5. Nyatakan **CGPA** anda setakat ini:

5.

- (a) Kurang daripada 2.00  1
- (b) 2.00-2.49  2
- (c) 2.50-2.99  3
- (d) 3.00-3.49  4
- (e) 3.50-4.00  5

6. Nyatakan tahap kepuasan anda terhadap kemudahan / perkhidmatan berikut:

<b>Sangat Berpuas Hati</b>	<b>1</b>
<b>Berpuas Hati</b>	<b>2</b>
<b>Tidak Pasti</b>	<b>3</b>
<b>Tidak Berpuas Hati</b>	<b>4</b>
<b>Sangat Tidak Berpuas Hati</b>	<b>5</b>

- |                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| (a) Bilik Kuliah     | <input type="text"/> |
| (b) Perpustakaan     | <input type="text"/> |
| (c) Makmal Komputer  | <input type="text"/> |
| (d) Kolej Penginapan | <input type="text"/> |
| (e) Unit Perubatan   | <input type="text"/> |
| (f) Sukan & Riadah   | <input type="text"/> |

7.
8.
9.
10.
11.
12.

7. Sila nyatakan sejauh manakah anda setuju atau tidak bersetuju dengan pernyataan berikut mengenai kemudahan berikut:

<b>Sangat Tidak Bersetuju</b>	<b>1</b>
<b>Tidak Bersetuju</b>	<b>2</b>
<b>Tidak Pasti</b>	<b>3</b>
<b>Setuju</b>	<b>4</b>
<b>Sangat Setuju</b>	<b>5</b>

### BILIK KULIAH

- (a) Kemudahan pembelajaran di bilik kuliah seperti papan tulis, kerusi, meja dan alat bantu mengajar mencukupi.  13.
- (b) Susun atur kerusi meja di dalam bilik-bilik kuliah adalah sesuai untuk pembelajaran.  14.
- (c) Lampu, kipas dan alat penghawa dingin di bilik kuliah berfungsi dengan baik.  15.
- (d) Bilik kuliah tidak mempunyai sebarang gangguan kepada proses pembelajaran (contoh: bunyi bising, dinding bergema).  16.
- (e) Kemudahan bilik air di blok kuliah adalah baik.  17.

### PERPUSTAKAAN

- (a) Susun atur kerusi, meja dan rak buku di perpustakaan adalah baik.  18.
- (b) Bahan rujukan, bahan ilmiah dan bahan bacaan di perpustakaan adalah mencukupi.  19.
- (c) Bahan rujukan, bahan ilmiah dan bahan bacaan di perpustakaan adalah yang terkini.  20.
- (d) Kemudahan internet di perpustakaan adalah memuaskan.  21.
- (e) Suasana di perpustakaan adalah sesuai untuk pembelajaran.  22.

**MAKMAL KOMPUTER**

- (a) Komputer di makmal adalah mencukupi  23.
- (b) Masa operasi makmal-makmal komputer adalah sesuai.  24.
- (c) Suasana makmal komputer adalah sesuai untuk pembelajaran.  25.

**KOLEJ PENGINAPAN**

- (a) Bilik belajar (study room) di kolej mencukupi.  26.
- (b) Suasana kehidupan di kolej sesuai untuk pembelajaran.  27.
- (c) Kemudahan pengangkutan yang disediakan mencukupi.  28.

9. Berapa kalikah anda mendapatkan perkhidmatan kaunter berikut dalam sebulan:

- (a) Kaunter Perpustakaan.  29.
- (b) Kaunter Hal Ehwal Pelajar (HEP)  30.
- (c) Kaunter Hal Ehwal Akademik (HEA)  31.
- (d) Kaunter Kewangan.  32.
- (e) Kaunter Pejabat Kolej.  33.

10. Berapa lamakah anda perlu tunggu sebelum anda mendapatkan perkhidmatan kaunter berikut:

- (a) Kaunter Perpustakaan.  34.
- (b) Kaunter Hal Ehwal Pelajar (HEP)  35.
- (c) Kaunter Hal Ehwal Akademik (HEA)  36.
- (d) Kaunter Kewangan.  37.
- (e) Kaunter Pejabat Kolej.  38.

11. Nyatakan tahap kepuasan anda terhadap layanan staf di kaunter-kaunter perkhidmatan berikut:

<b>Sangat Berpuas Hati</b>	<b>1</b>
<b>Berpuas Hati</b>	<b>2</b>
<b>Tidak Pasti</b>	<b>3</b>
<b>Tidak Berpuas Hati</b>	<b>4</b>
<b>Sangat Tidak Berpuas Hati</b>	<b>5</b>

- |                                      |                          |                              |
|--------------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| (a) Kaunter Perpustakaan             | <input type="checkbox"/> | 39. <input type="checkbox"/> |
| (b) Kaunter Hal Ehwal Pelajar (HEP)  | <input type="checkbox"/> | 40. <input type="checkbox"/> |
| (c) Kaunter Hal Ehwal Akademik (HEA) | <input type="checkbox"/> | 41. <input type="checkbox"/> |
| (d) Kaunter Kewangan.                | <input type="checkbox"/> | 42. <input type="checkbox"/> |
| (e) Kaunter Pejabat Kolej.           | <input type="checkbox"/> | 43. <input type="checkbox"/> |

12. Apakah masalah yang sering anda hadapi dalam menerima perkhidmatan tersebut?

- |  |                          |   |                              |
|--|--------------------------|---|------------------------------|
| (a) Layanan mesra terhadap pelanggan.                    | <input type="checkbox"/> | 1 | 44. <input type="checkbox"/> |
| (b) Komited dan efisien terhadap kerja yang dilakukan.   | <input type="checkbox"/> | 2 |                              |
| (c) Para pegawai yang melaksanakan dasar profesionalisme | <input type="checkbox"/> | 3 |                              |



13. Sejauh manakah mutu perkhidmatan di kaunter-kaunter berikut dapat mempengaruhi prestasi akademik anda?

- |                                |          |
|--------------------------------|----------|
| <b>Amat Mempengaruhi</b>       | <b>1</b> |
| <b>Mempengaruhi</b>            | <b>2</b> |
| <b>Tidak Pasti</b>             | <b>3</b> |
| <b>Tidak Mempengaruhi</b>      | <b>4</b> |
| <b>Amat Tidak Mempengaruhi</b> | <b>5</b> |

(a) Kaunter Perpustakaan

45.

(b) Kaunter Hal Ehwal Pelajar (HEP)

46.

(c) Kaunter Hal Ehwal Akademik (HEA)

47.

(d) Kaunter Kewangan.

48.

(e) Kaunter Pejabat Kolej.

49.

Berdasarkan skala di bawah jawab soalan 14 dan 15:

<b>Sangat Berpuas Hati</b>	<b>1</b>
<b>Berpuas Hati</b>	<b>2</b>
<b>Tidak Pasti</b>	<b>3</b>
<b>Tidak Berpuas Hati</b>	<b>4</b>
<b>Sangat Tidak Berpuas Hati</b>	<b>5</b>

14. Secara keseluruhan, adakah anda berpuashati dengan mutu perkhidmatan kaunter di UiTM di dalam membantu proses pembelajaran anda?  50.

15. Secara keseluruhan adakah anda berpuashati dengan kemudahan asas di UiTM di dalam membantu proses pembelajaran anda?  51.

16. Adakah anda mempunyai cadangan untuk meningkatkan mutu perkhidmatan dan kemudahan asas di UiTM?

---

---

---

---

17. Apakah yang perlu dilakukan oleh pihak pengurusan di UiTM supaya prestasi akademik Mahasiswa/i dapat ditingkatkan?

---

---

---

---

**SEKIAN TERIMA KASIH**

