

## **Kepuasan dan keselesaan komuniti terhadap kemudahan jeti awam Pulau Gaya: Satu penemuan**

### **ABSTRAK**

Kajian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan dan keselesaan pengguna Jeti Awam, Pulau Gaya dari aspek kemudahan yang disediakan di jeti awam. Analisis kekerapan dan Jadual Silang/ Crosstabulation (SPSS) merupakan analisis yang digunakan untuk mengukur tahap kepuasan dan keselesaan pengguna Jeti Awam Pulau Gaya. Terdapat 22 kemudahan dan pemboleh ubah perkhidmatan yang telah dinilai yang menjadi pengukur tahap kepuasan dan keselesaan pengguna jeti awam Pulau Gaya. Perbezaan nilai kepuasan dan keselesaan pengguna jeti awam akan ditunjukkan mengikut kampung dimana majoriti pengguna jeti awam adalah penduduk Pulau Gaya. Hasil analisis kekerapan dan Jadual Silang/ Crosstabulation (SPSS) akan melihat samada pengguna jeti awam berpuas hati atau tidak terhadap kemudahan jeti awam tersebut. Sekiranya pengguna menunjukkan rasa tidak berpuas hati maka jeti awam ini perlu dinaiktaraf untuk keselesaan dan keselamatan pengguna. Namun jika pengguna jeti awam berpuashati perlu dipastikan lawatannya samada kemudahan tersebut dapat menjamin keselamatan dan keselesaan pengguna. Hasil analisis kajian menunjukkan kesemua pengguna jeti awam merasakan tidak berpuas hati terhadap kemudahan yang disediakan di jeti awam Pulau Gaya. Walaubagaimanapun, jeti awam merupakan satu alternatif penting yang menghubungkan penduduk Pulau Gaya ke Kota Kinabalu untuk kegiatan seharian. Oleh yang demikian, perlu ada pengukuran penelitian kepuasan dan keselesaan pengguna Jeti Awam, Pulau Gaya bagi tujuan naiktaraf untuk