

**PENGARUH KUALITI PENGAJARAN DAN
PEMBELAJARAN, PERSEKITARAN SOSIAL
DAN PERKHIDMATAN TERHADAP
KEPUASAN PELAJAR INSTITUSI
PENGAJIAN TINGGI SWASTA
DI SABAH**



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

MAZNI BINTI MUHAMMAD

**FAKULTI PSIKOLOGI DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**

2022

**PENGARUH KUALITI PENGAJARAN DAN
PEMBELAJARAN, PERSEKITARAN SOSIAL DAN
PERKHIDMATAN TERHADAP KEPUASAN
PELAJAR INSTITUSI PENGAJIAN
TINGGI SWASTA DI SABAH**



MAZNI BINTI MUHAMMAD

UMS

**TESIS INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI
SYARAT MEMPEROLEHI IJAZAH DOKTOR
FALSAFAH**

**FAKULTI PSIKOLOGI DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**

2022

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL : **PENGARUH KUALITI PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN, PERSEKITARAN SOSIAL DAN PERKHIDMATAN TERHADAP KEPUASAN PELAJAR INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI SWASTA DI SABAH**

IJAZAH : **DOKTOR FALSAFAH**

BIDANG : **PENGURUSAN PENDIDIKAN**

Saya **MAZNI BINTI MUHAMMAD**, Sesi **2018-2022**, mengaku membenarkan tesis Doktoral ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

1. Tesis ini adalah hak milik Universiti Malaysia Sabah
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. Sila tandakan (/):

SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA 1972)

TERHAD

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)


/

TIDAK TERHAD



MAZNI BINTI MUHAMMAD
DP1721067T

Disahkan Oleh,

 ANITA BINTI ARSAD
PUSTAKAWAN KANAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

(Tandatangan Pustakawan)

Tarikh : 10 Mac 2022



(Dr. Roslee Talip)
Penyelia Utama

PENGAKUAN

Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan, ringkasan dan rujukan yang tiap-tiap satu telah saya nyatakan sumbernya.

19 Januari 2022



MAZNI BINTI MUHAMMAD

DP1721067T



UMMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

PENGESAHAN

NAMA : **MAZNI BINTI MUHAMMAD**

NO. MATRIK : **DP1721067T**

TAJUK : **PENGARUH KUALITI PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN, PERSEKITARAN SOSIAL DAN PERKHIDMATAN TERHADAP KEPUASAN PELAJAR INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI SWASTA DI SABAH**

IJAZAH : **DOKTOR FALSAFAH**

BIDANG : **PENGURUSAN PENDIDIKAN**

TARIKH VIVA : **19 JANUARI 2022**



DISAHKAN OLEH;

UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

Tandatangan

1. PENYELIA UTAMA
Dr. Roslee Talip

2. PENYELIA BERSAMA
Prof. Madya Dr. Muhamad Suhaimi Taat

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, ucapan syukur ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnia dan inayah-Nya, tesis ini dapat disiapkan untuk memenuhi keperluan bagi memperolehi Ijazah Doktor Falsafah Pengurusan Pendidikan, Universiti Malaysia Sabah.

Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih ditujukan kepada penyelia saya Dr. Roslee Talip dan Prof. Madya Dr. Muhamad Suhaimi Taat yang sentiasa membantu dan memberi tunjuk ajar kepada saya sepanjang penulisan tesis ini dijalankan. Ucapan terima kasih juga kepada Pemeriksa Dalam tesis saya iaitu Prof. Madya Dr. Mohd Khairuddin Abdullah dan Prof. Madya Dr. Abdul Said Ambotang serta Pemeriksa Luar tesis saya Prof Madya Dr. Mohd Yusof bin Abdullah dan semua pensyarah Fakulti Psikologi dan Pendidikan yang telah memberi tunjuk ajar sepanjang saya mengikuti pengajian ini. Terima kasih yang tidak terhingga juga kepada suami tercinta Mohd Azlan bin Nawawi selaku tunjang utama dan penguat semangat saya, anak-anak tersayang; Muhammad Izzat Hakimi, Muhammad Iffat Hakimi, Muhammad Ammar Hakimi, Marisa Alieya Maisarah dan Marisa Sufieya Maisarah, ibu dan arwah ayah saya yang sentiasa mendorong saya untuk terus belajar dan berjaya, ibu tiri, arwah ayah dan ibu mentua, adik beradik dan adik beradik ipar serta semua sanak saudara saya.

Di kesempatan ini juga saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak pengurusan Institusi Pengajian Tinggi Swasta yang terlibat dan para pelajar yang telah menjadi responden dalam kajian ini. Akhir sekali, kepada pihak pengurusan dan rakan-rakan pensyarah di Kolej Teknikal Yayasan Sabah (KTYS) yang sentiasa membantu dan memberi sokongan kepada saya dalam menyiapkan tesis ini. Semoga Allah sentiasa memberkati dan merahmati segala bantuan yang telah diberikan.

Mazni binti Muhammad

19 Januari 2022

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan satu aspek penting yang sering diberi perhatian oleh para pembekal produk terutama pihak swasta. Justeru, kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti kepuasan pelajar terhadap kualiti pengajaran dan pembelajaran, persekitaran sosial dan kualiti perkhidmatan di Institusi Pengajian Tinggi Swasta serta melihat perbezaan tahap kepuasan pelajar, hubungan dan pengaruh ketiga-tiga variabel tersebut. Model SERVQUAL yang melibatkan lima dimensi iaitu kebolehpercayaan, jaminan, bukti fizikal, empati dan responsif telah digunakan dalam kajian ini bagi mengukur tahap kepuasan pelajar. Satu set borang soal selidik yang mengandungi 69 item telah diguna pakai dalam kajian ini. Set soal selidik ini perlu dijawab oleh semua responden yang dipilih secara rawak yang melibatkan pelajar Institusi Pengajian Tinggi Swasta di Sabah. Seramai 347 orang responden yang telah menjawab soal selidik tersebut. Dapatan kajian ini menunjukkan kesemua nilai min variabel berada pada tahap yang tinggi iaitu kualiti pengajaran dan pembelajaran min=4.10, persekitaran sosial min=4.11, kualiti perkhidmatan min=3.77 dan kepuasan pelajar min=3.98. Dapatan kajian ANOVA sehalu menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan persepsi pelajar terhadap kualiti pengajaran dan pembelajaran ($p=0.035<0.05$), persekitaran sosial ($p=0.001<0.05$), kualiti perkhidmatan ($p=0.004<0.05$) dan kepuasan ($P=0.001<0.05$) mengikut kolej. Hasil analisis korelasi Pearson pula didapati bahawa hubungan yang signifikan dan positif pada aras sederhana kuat bagi kualiti pengajaran dan pembelajaran ($r=0.42$, $p<0.05$), aras sederhana kuat bagi persekitaran sosial ($r=0.50$, $p<0.05$) dan kualiti perkhidmatan juga pada aras sederhana kuat ($r=0.55$, $p<0.05$) terhadap kepuasan pelajar. Manakala, analisis regresi berganda menunjukkan kualiti perkhidmatan, persekitaran sosial dan kualiti pengajaran dan pembelajaran secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelajar iaitu dengan nilai β masing-masing adalah $\beta=0.368$, $\beta=0.214$ dan $\beta=0.186$. Maklumat daripada dapatan ini boleh digunakan oleh Agensi Kelayakan Malaysia (MQA), Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) dan kolej-kolej swasta dalam memperkasakan pendidikan swasta khususnya di Sabah.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF TEACHING AND LEARNING QUALITY, SOCIAL ENVIRONMENT AND SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION OF PRIVATE INSTITUTIONS OF HIGHER LEARNING IN SABAH.

Customer satisfaction is an important aspect that is often given attention by product suppliers, especially the private sector. Therefore, this research is conducted to identify student satisfaction towards teaching and learning qualities, the social environment and service quality in private institutions of higher learning in Sabah. It is also to see the differences in student satisfaction, the relationship and the influence among the three variables. The SERVQUAL Model which consists of reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness were used in this research to measure the level of student satisfaction. A set of questionnaires containing 69 items was adapted in this research. This set of questionnaires were answered by randomly selected respondents involving students of private higher learning institutions in Sabah. A total of 347 respondents have answered the questionnaires. This study demonstrated that the mean value for all variables is high which is for teaching and learning mean=4.10, social environment mean=4.11, quality service mean=3.77 and student satisfaction mean= 3.98. The finding of the one-way ANOVA also shows that there is a significant difference, depending on the colleges, towards student perception in teaching and learning quality ($p=0.035<0.05$), social environment ($p=0.001<0.05$), quality service($p=0.004<0.05$) and satisfaction($P=0.001<0.05$). For the Pearson correlation result, it shows that there is a significant relationship and the coefficient is positive at the average level that represents teaching and learning ($r=0.42$, $p<0.05$), social environment ($r=0.55$, $p<0.05$), quality service ($r=0.55$, $p<0.05$) and student satisfaction ($r=0.55$, $p<0.05$). Whereas, the multiple regression analysis shows that quality service, social environment and teaching and learning significantly influencing the student satisfaction with the value of $\beta =0.368$, $\beta=0.214$ and $\beta=0.186$. This finding can be used as a reference for Malaysian Qualifications Agency (MQA) and higher learning private institutions in empowering private education especially in Sabah.

SENARAI KANDUNGAN

	Halaman
TAJUK	i
PENGAKUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
SENARAI KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI RAJAH	xvii
SENARAI SIMBOL DAN SINGKATAN	xviii
SENARAI LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	3
1.3 Pernyataan Masalah	10
1.4 Objektif Kajian	20
1.5 Soalan Kajian	21
1.6 Hipotesis Kajian	22
1.7 Kepentingan Kajian	23
1.7.1 Pensyarah Institusi Pengajian Tinggi Swasta	23
1.7.2 Pelajar Institusi Pengajian Tinggi Swasta	24
1.7.3 Institusi Pengajian Tinggi Swasta	24
1.7.4 Agensi Kelayakan Malaysia (MQA)	25
1.8 Limitasi Kajian	25
1.9 Definisi Operasional	27
1.9.1 Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran	27
1.9.2 Persekitaran Sosial	32

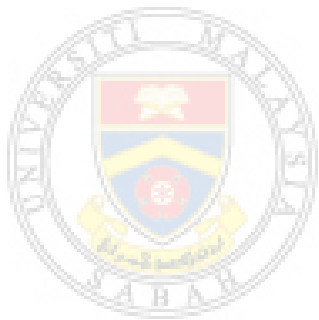
1.9.3	Kualiti Perkhidmatan	33
1.9.4	Kepuasan Pelajar	33
1.10	Rumusan	34
 BAB 2 TINJAUAN LITERATUR		 36
2.1	Pengenalan	36
2.2	Kepuasan Pelanggan (Pelajar)	36
2.3	Teori dan Model Kepuasan Pelanggan	38
2.3.1	Model Kepuasan Pelanggan SERVQUAL Sebagai Model Asas Kajian	38
2.4	Kajian Lepas Berkaitan Kepuasan Pelanggan	43
2.5	Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran	48
2.5.1	Kompetensi Tenaga Pengajar	49
2.5.2	Peralatan Pengajaran	54
2.5.3	Struktur Kurikulum	58
2.6	Teori dan Model Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran	59
2.6.1	Teori konstruktivisme	59
2.6.2	Teori Behaviorisme	63
2.6.3	Teori Pembelajaran Sosial (Albert Bandura)	65
2.6.4	Teori Humanisme	65
2.6.5	Teori Kognitif	66
2.6.6	Model pengajaran Robert Glaser	66
2.6.7	Model Pengajaran Sim	68
2.6.8	Model Pengajaran Taba	69
2.6.9	Model Inkuiri	69
2.6.10	Model Slavin	70
2.7	Kajian Lepas Berkaitan Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran	70
2.8	Persekitaran Sosial	74
2.8.1	Pengaruh Ibu Bapa	75
2.8.2	Pengaruh Rakan Sebaya	76
2.8.3	Pengaruh Penasihat Akademik	77
2.9	Teori dan Model Persekitaran Sosial	79
2.9.1	Teori Ekologi Bronfenbrenner (1979, 1986)	79
2.10	Kajian Lepas Berkaitan Persekitaran Sosial	81
2.11	Kualiti Perkhidmatan	83

2.11.1	Pengurusan Bilik Kuliah	86
2.11.2	Pengurusan Perpustakaan	92
2.11.3	Unit Bimbingan dan Kaunseling	94
2.12	Teori dan Model Kualiti Perkhidmatan	95
2.12.1	Model Kualiti Perkhidmatan (Boone dan Kurtz, 1996)	95
2.13	Kajian Lepas Berkaitan Kualiti Perkhidmatan	97
2.14	Kerangka Konseptual Kajian	99
2.15	Rumusan	103
BAB 3 METODOLOGI KAJIAN		105
3.1	Pengenalan	105
3.2	Reka Bentuk Kajian	105
3.3	Populasi Kajian	106
3.4	Pensampelan Kajian	109
3.5	Instrumen Kajian	112
3.5.1	Maklumat Demografi	114
3.5.2	Pengukur Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran	114
3.5.3	Pengukur Persekitaran Sosial	115
3.5.4	Pengukur Kualiti Perkhidmatan	116
3.5.5	Pengukur Kepuasan Pelajar	117
3.6	Analisis Data	119
3.7	Kajian Rintis	119
3.7.1	Kesahan Kandungan Instrumen Kajian	120
3.7.2	Kebolehpercayaan Instrumen Kajian	126
3.8	Pengumpulan Data Kajian	128
3.9	Penganalisan Data Kajian	128
3.9.1	Statistik Deskriptif dan Statistik Inferens	128
3.9.2	Skor Min Persepsi Responden	129
3.9.3	Ujian ANOVA Sehala	129
3.9.4	Ujian Korelasi	130
3.8.5	Model Regrasi Berganda (<i>Multiple Regression</i>)	130
3.10	Rumusan	133
BAB 4 DAPATAN KAJIAN		134
4.1	Pengenalan	134

4.2	Latar Belakang Demografi Responden	134
4.2.1	Taburan Responden Kajian	134
4.3	Semakan Data Kajian	136
4.4	Kebolehpercayaan Alat Kajian	138
4.5	Dapatan Kajian Deskriptif	140
4.6	Dapatan Kajian	142
4.6.1	Persepsi Pelajar Terhadap Kualiti Pengajaran dan pembelajaran, Persekitaran Sosial, Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan di Institusi Pengajian Tinggi Swasta di Sabah. (Objektif 1)	142
4.6.2	Perbezaan Persepsi Pelajar Terhadap Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran, Persekitaran Sosial, Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan di Institusi Pengajian Tinggi Swasta di Sabah Mengikut Kolej. (Objektif 2)	151
4.6.3	Hubungan antara Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran dengan Kepuasan Pelajar. (Objektif 3)	169
4.6.4	Hubungan antara Persekitaran Sosial dengan Kepuasan Pelajar (Objektif 4)	170
4.6.5	Hubungan antara Kualiti Perkhidmatan dengan Kepuasan Pelajar. (Objektif 5)	171
4.6.6	Pengaruh Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran, Persekitaran Sosial dan Kualiti Perkhidmatan Terhadap Kepuasan Pelajar di Institusi Pengajian Tinggi Swasta di Sabah. (Objektif 6)	172
4.7	Ringkasan Dapatan Kajian	177
4.7.1	Persepsi Pelajar Terhadap Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran, Persekitaran Sosial, Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan di Institusi Pengajian Tinggi Swasta di Sabah.	177
4.7.2	Perbezaan Persepsi Pelajar Terhadap Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran, Persekitaran Sosial, Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Institusi Pengajian Tinggi Swasta di Sabah Mengikut Kolej.	178

4.7.3	Hubungan antara Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran dengan Kepuasan Pelajar.	178
4.7.4	Hubungan antara Persekitaran Sosial dengan Kepuasan Pelajar.	178
4.7.5	Hubungan antara Kualiti Perkhidmatan dengan Kepuasan Pelajar.	178
4.7.6	Pengaruh Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran, Persekitaran Sosial dan Kualiti Perkhidmatan Terhadap Kepuasan Pelajar Institusi Pengajian Tinggi Swasta di Sabah.	179
4.8	Rumusan	181
BAB 5 RUMUSAN, PERBINCANGAN DAN CADANGAN		182
5.1	Pengenalan	182
5.2	Rumusan Kajian	182
5.3	Perbincangan Dapatan Kajian	185
5.3.1	Persepsi Pelajar Terhadap Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran, Persekitaran Sosial, Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan di Institusi Pengajian Tinggi Swasta di Sabah	185
5.3.2	Perbezaan Persepsi Pelajar Terhadap Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran, Persekitaran Sosial, Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan di Institusi Pengajian Tinggi Swasta di Sabah Mengikut Kolej	199
5.3.3	Hubungan antara Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran dengan Kepuasan Pelajar	211
5.3.4	Hubungan antara Persekitaran Sosial dengan Kepuasan Pelajar	213
5.3.5	Hubungan antara Kualiti Perkhidmatan dengan Kepuasan Pelajar	215
5.3.6	Pengaruh Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran, Persekitaran Sosial dan Kualiti Perkhidmatan Terhadap Kepuasan Pelajar di Institusi Pengajian Tinggi Swasta di Sabah	216
5.4	Implikasi Kajian	220

5.4.1	Implikasi Terhadap Model	220
5.4.2	Implikasi Terhadap Penyelidikan	225
5.4.3	Implikasi Terhadap Pengamalan	226
5.5	Cadangan Kajian Lanjutan	232
5.6	Penutup	234
RUJUKAN		235
LAMPIRAN		272



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 1.1: Kumulatif Pelajar Bermula Tahun 2017 Sehingga 24 Mei 2021	10
Jadual 2.1: Pembahagian skor mengikut tahap kecenderungan	85
Jadual 2.2: Konstruk Kajian	100
Jadual 3.1: Bilangan Populasi Institusi Pengajian Tinggi Swasta di Sabah	108
Jadual 3.2: Bilangan Populasi Institusi Pengajian Tinggi Swasta di Sabah dan Jumlah Pelajar Diploma Sesi 1 2020/2021	108
Jadual 3.3: Pemilihan Sampel	112
Jadual 3.4: Kandungan Soal Selidik Kajian	114
Jadual 3.5: Dimensi dan Nombor Item Pemboleh Ubah Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran	115
Jadual 3.6: Dimensi dan Nombor Item Pemboleh Ubah Persekitaran Sosial	116
Jadual 3.7: Dimensi dan Nombor Item Pemboleh Ubah Kualiti Perkhidmatan	117
Jadual 3.8: Dimensi dan Nombor Item Pemboleh Ubah Kepuasan Pelajar	118
Jadual 3.9: Skala Likert	118
Jadual 3.10: Pembahagian Skor Mengikut Tahap Kecenderungan	119
Jadual 3.11: Statistik Kebolehpercayaan	127
Jadual 3.12: Tafsiran Skor Min Persepsi Responden	129
Jadual 3.13: Nilai Kekuatan Korelasi	130
Jadual 3.14: Nilai Kekuatan Regrasi	131

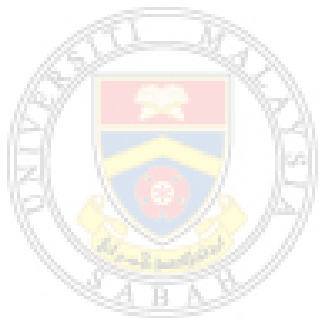
Jadual 3.15:	Ringkasan Kaedah dalam Menganalisis Data	131
Jadual 4.1:	Taburan Responden Mengikut Kolej Terpilih	135
Jadual 4.2:	Taburan Responden Selepas Pembersihan Data	136
Jadual 4.3:	Ujian Normaliti Data	137
Jadual 4.4:	Ujian Kebolehpercayaan Alat Kajian	140
Jadual 4.5:	Taburan Responden Mengikut Jantina, Bangsa dan Tempat Pengajian	141
Jadual 4.6:	Skor Min Pemboleh Ubah Kajian	142
Jadual 4.7:	Skor Min Dimensi Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran	144
Jadual 4.8:	Tahap Persepsi Terhadap Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran	145
Jadual 4.9:	Skor Min Persekitaran Sosial	147
Jadual 4.10:	Tahap Persepsi Terhadap Persekitaran Sosial	147
Jadual 4.11:	Skor Min Kualiti Perkhidmatan	148
Jadual 4.12:	Tahap Persepsi Terhadap Kualiti Perkhidmatan	149
Jadual 4.13:	Skor Min Kepuasan	151
Jadual 4.14:	Tahap Persepsi Terhadap Kepuasan	151
Jadual 4.15:	Analisis Deskriptif Persepsi Pelajar Terhadap Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran di Institusi Pengajian Tinggi Swasta Mengikut Kolej	153
Jadual 4.16:	Analisis Deskriptif Perbezaan Persepsi Pelajar Terhadap Semua Dimensi Dalam Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran Mengikut Kolej	154
Jadual 4.17:	Analisis ANOVA Sehalu Persepsi Pelajar Terhadap Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran di Institusi Pengajian Tinggi Swasta Mengikut Kolej	154

Jadual 4.18:	Analisis <i>Post Hoc Least Square Different</i> (LSD) Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran Mengikut Kolej	155
Jadual 4.19:	Analisis Deskriptif Persepsi Pelajar Terhadap Persekitaran Sosial di Institusi Pengajian Tinggi Swasta Mengikut Kolej	157
Jadual 4.20:	Analisis Deskriptif Perbezaan Persepsi Pelajar Terhadap Semua Dimensi dalam Persekitaran Sosial Mengikut Kolej	158
Jadual 4.21:	Analisis ANOVA Sehala Persepsi Pelajar Terhadap Persekitaran Sosial di Institusi Pengajian Tinggi Swasta Mengikut Kolej	158
Jadual 4.22:	Analisis <i>Post Hoc Least Square Different</i> (LSD) Persekitaran Sosial Mengikut Kolej	160
Jadual 4.23:	Analisis Deskriptif Persepsi Pelajar Terhadap Kualiti Perkhidmatan di Institusi Pengajian Tinggi Swasta Mengikut Kolej	161
Jadual 4.24:	Analisis Deskriptif Perbezaan Persepsi Pelajar Terhadap Semua Dimensi Dalam Kualiti Perkhidmatan Mengikut Kolej	162
Jadual 4.25:	Analisis ANOVA Sehala Persepsi Pelajar Terhadap Kualiti Perkhidmatan di Institusi Pengajian Tinggi Swasta Mengikut Kolej	163
Jadual 4.26:	Analisis <i>Post Hoc Least Square Different</i> (LSD) Kualiti Perkhidmatan Mengikut Kolej	164
Jadual 4.27:	Analisis Deskriptif Persepsi Pelajar Terhadap Kepuasan di Institusi Pengajian Tinggi Swasta Mengikut Kolej	165
Jadual 4.28:	Analisis Deskriptif Perbezaan Persepsi Pelajar Terhadap Semua Dimensi dalam Kepuasan Mengikut Kolej	166

Jadual 4.29:	Analisis ANOVA Sehala Persepsi Pelajar Terhadap Kepuasan di Institusi Pengajian Tinggi Swasta Mengikut Kolej	167
Jadual 4.30:	Analisis <i>Post Hoc Least Square Different</i> (LSD) Kepuasan Mengikut Kolej	168
Jadual 4.31:	Hasil Ujian Korelasi Hasil Darab Momen Pearson antara Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran dengan Kepuasan Pelajar	169
Jadual 4.32:	Hasil Ujian Korelasi Hasil Darab Momen Pearson Persekitaran Sosial dengan Kepuasan Pelajar	170
Jadual 4.33:	Hasil Ujian Korelasi Hasil Darab Momen Kualiti Perkhidmatan dengan Kepuasan Pelajar	171
Jadual 4.34:	Hasil Ujian Variasi Pemboleh Ubah Peramal Bagi Skor Indeks Kepuasan Pelajar	174
Jadual 4.35:	Hasil Ujian ANOVA F- Test Hubungan Antara Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran, Persekitaran Sosial dan Kualiti Perkhidmatan Terhadap Kepuasan Pelajar	175
Jadual 4.36:	Hasil Ujian Regrasi Berganda <i>Stepwise</i> Bagi Pemboleh Ubah Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran, Persekitaran Sosial dan Kualiti Perkhidmatan Terhadap Kepuasan Pelajar	176
Jadual 4.37:	Rumusan Hasil Dapatan Hipotesis	179

SENARAI RAJAH

	Halaman
Rajah 1.1: Konsep Pengajaran dan Pembelajaran	30
Rajah 2.1: Model Kepuasan Pelanggan	40
Rajah 2.2: Model Kesetiaan Pelanggan PDI	46
Rajah 2.3: Perbandingan antara Proses Pembelajaran Berpusatkan Guru dan Murid dalam Bentuk Kontinum	56
Rajah 2.4: Proses pengajaran Berasaskan Model Glaser	67
Rajah 2.5: Model Kualiti Perkhidmatan (Boone dan Kurtz ,1996)	96
Rajah 2.6: Kerangka Konseptual Kajian	102



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI SIMBOL DAN SINGKATAN

KTYS	-	Kolej Teknikal Yayasan Sabah
KCC	-	Kolej Perdagangan Kinabalu
IPTA	-	Institusi Pengajian Tinggi Awam
IPTS	-	Institusi Pengajian Tinggi Swasta
KTYS-KUIM	-	Kolej Teknikal Yayasan Sabah-Kolej Universiti Islam Melaka
KTYS-UTM	-	Kolej Teknikal Yayasan Sabah- Universiti Teknologi Malaysia
P&P	-	Pengajaran dan Pembelajaran
OHP	-	<i>Overhead Projector</i>
LCD	-	<i>Liquid Crystal Display</i>



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A : Surat Perlantikan Panel Pakar Rujuk Bagi Pengesahan Instrumen Kajian	272
Lampiran B : Borang Soal Selidik	278
Lampiran C : Dapatan Normaliti Data	287
Lampiran D : Dapatan Ujian <i>Linearity</i>	296
Lampiran E : Dapatan Ujian <i>Multicollinearity dan Singularity</i>	306
Lampiran F : Dapatan Ujian Kebolehpercayaan	308
Lampiran G : Dapatan Kajian Deskriptif	318
Lampiran H : Dapatan Ujian Skor Min Persepsi Pelajar	320
Lampiran I : Dapatan Kajian Persepsi Pelajar	328
Lampiran J : Dapatan Perbezaan Persepsi Kualiti Pengajaran dan Pembelajaran	348
Lampiran K : Dapatan Perbezaan Persepsi Pelajar Terhadap Persekitaran Sosial	352
Lampiran L : Dapatan Perbezaan Persepsi Pelajar Terhadap Kualiti Perkhidmatan	356
Lampiran M : Dapatan Perbezaan Persepsi Pelajar Terhadap Kepuasan Pelajar	360
Lampiran N : Dapatan Korelasi (Hubungan)	364
Lampiran O : Dapatan Regrasi (Pengaruh)	366
Lampiran P : Surat Permohonan Menjalankan Kajian Kolej-Kolej Populasi Kajian	369

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Kepuasan adalah sesuatu yang timbul akibat tindak balas emosi terhadap aktiviti yang dilakukan. Bukan hanya permintaan yang tinggi di semua industri, tetapi juga di semua institusi pendidikan, baik di Institusi Pengajian Tinggi Awam atau Institusi Pengajian Tinggi Swasta. Dalam sektor pendidikan ini, tentunya kepuasan pelajar berkenaan dengan kualiti pengajaran dan pembelajaran dari aspek atau elemen seperti kompetensi tenaga pengajar, alat atau bahan bantu mengajar dan struktur kurikulum yang ditawarkan di sebuah institusi. Persekitaran sosial dan perkhidmatan yang ditawarkan juga harus memenuhi kehendak dan keinginan pelajar.

Dewasa ini, kepuasan pelajar adalah salah satu tujuan terpenting bagi kebanyakan institusi pengajian tinggi. Institusi yang gagal melakukannya pasti akan mengalami kesan terhadap reputasi mereka dan pengambilan pelajar masa depan. Pelajar yang tidak berpuas hati juga dapat mempengaruhi prestasi akademik mereka. Untuk mengatasi keadaan ini, kerajaan sentiasa memerhatikan dan memantau prestasi akademik pelajar di sekolah dan Universiti Awam atau Swasta (Muhamad Shafiq & Noraini, 2018). Ini adalah kerana generasi ini akan menjadi barisan pimpinan pada masa akan datang. Oleh itu, tidak menghairankan bahawa isu kecemerlangan akademik pelajar selalu menjadi topik perbincangan hangat dan sering menarik perhatian orang ramai dan media. Menurut Nur Azreen (2017), bagi Institusi Pendidikan Tinggi, terutamanya IPTS, tahap kepuasan dan persepsi pelajar terhadap kualiti pendidikan adalah petunjuk masa depan yang baik untuk memperoleh keuntungan bagi organisasi dan institusi berkenaan.

Kejayaan dan pencapaian cemerlang pelajar bermula dengan persekitaran pengajaran dan pembelajaran (P&P) yang selesa, berkualiti dan terjaga dengan baik. Persekitaran pembelajaran yang memenuhi keperluan adalah faktor dalam

menentukan kejayaan dan kepuasan seseorang individu atau organisasi. Pihak pengurusan dalam organisasi harus mengutamakan penyediaan kemudahan dan menjaga kualiti perkhidmatan terutama untuk mencapai kepuasan pelajar. Menurut Abdul Mutalib *et al.*, (2017), kepuasan pelajar adalah salah satu metrik yang digunakan dalam menentukan kedudukan (*ranking*) Universiti Awam atau Universiti Swasta. Oleh itu, penilaian kepuasan pelajar adalah penting dan mesti dilaksanakan oleh institusi pendidikan untuk menilai kepuasan pelanggannya, terutama bagi Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS). Hal ini kerana kualiti produk atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh organisasi dapat dinilai dan ditingkatkan berdasarkan pendapat yang diterima dari pelanggan.

Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pengajian Tinggi) 2013 - 2025 atau PPPM (PT) (Lampiran J) yang disiapkan oleh Kementerian Pengajian Tinggi bertujuan untuk meningkatkan kualiti pendidikan tinggi yang merangkumi tiga aspek, iaitu kualiti graduan, kualiti institusi dan kualiti keseluruhan sistem. Untuk peningkatan kualiti ini, institusi pendidikan atau organisasi mesti mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan dan menggabungkan kualiti kepuasan pelajar, termasuk kualiti pengajaran dan pembelajaran, persekitaran sosial, kualiti perkhidmatan dan infrastruktur siswazah yang disediakan.

Menurut rancangan ini, khususnya dari sudut kualiti siswazah, kementerian bertujuan untuk meningkatkan kebolehpasaran graduan kepada lebih daripada 80 peratus menjelang 2025 (Siti Aisyah, 2017). Sebenarnya, sejak merdeka, kerajaan menjadikan pendidikan sebagai yang paling penting dalam agenda nasional (Nurazuan, 2013). Visi Kementerian Pendidikan Malaysia adalah untuk mewujudkan sistem pendidikan berkualiti dunia dan menjadikan Malaysia sebagai pusat kecemerlangan dari segi pengetahuan. Untuk menghadapi cabaran ini, pendidik yang baik adalah alternatif terbaik yang dapat diambil bersama dengan menyempurnakan infrastruktur yang disediakan. Peningkatan kualiti pendidik yang baik dapat dicapai dan direalisasikan sebagai komponen untuk meningkatkan fungsi institusi pendidikan dan memperkukuhkan sistem pendidikan di Malaysia.

1.2 Latar Belakang Kajian

Academia adalah *platform* pembelajaran penting dalam sistem pendidikan kebangsaan di mana pelajar adalah aset berharga bagi negara. Dalam kamus kehidupan pelajar, yang paling penting ialah mereka berpuas hati dengan pengajiannya, sama ada di Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) atau Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS). Kementerian Pendidikan Malaysia berusaha menjadikan pengajaran dan pembelajaran lebih berpusatkan pelajar. Walaupun begitu, pendidik masih memainkan peranan penting dalam mempengaruhi prestasi akademik pelajar khususnya dan kejayaan sistem pendidikan yang diamalkan di institusi secara amnya. Kualiti pendidikan banyak bergantung pada kualiti pendidik kerana pendidik yang baik dapat memastikan pembelajaran itu menarik dan dihargai oleh pelajar yang mengikutinya. Pendidik atau pensyarah sebagai agen pembelajaran mesti dapat mengekalkan proses pembelajaran dengan cara yang terbaik. Menurut Pelan Strategik Kebangsaan untuk pengajian tinggi, Institusi Pendidikan Tinggi yang mempunyai kepemimpinan yang berkesan, tenaga pengajar yang berkecuali dan profesional, kemudahan pengajaran dan pembelajaran, pelajar yang baik dan kurikulum yang relevan akan lebih kompetitif di pasaran global.

Dalam kajian ini, pemboleh ubah yang berkaitan dengan kualiti pengajaran dan pembelajaran (P&P) terhadap kepuasan pelajar adalah dikaji. Kualiti pengajaran dan pembelajaran merangkumi tiga (3) dimensi penting, iaitu, kompetensi tenaga pengajar, peralatan pengajaran dan struktur kurikulum. Dimensi kompetensi tenaga pengajar lebih menekankan pada kompetensi pensyarah termasuk pengetahuan, kemahiran dan keperibadian. Dimensi bahan pengajaran lebih menumpukan pada bahan bantu mengajar (BBM) yang digunakan oleh pensyarah untuk memberikan keseronokan dan hiburan dalam pembelajaran bagi memastikan pemahaman yang cepat dan tidak membosankan serta dapat menceriakan persekitaran pembelajaran, dan akhir sekali aspek Rancangan Pengajaran yang disediakan oleh pensyarah sebelum memulakan sesi pengajaran dan pembelajaran mereka. Dimensi seterusnya adalah struktur kurikulum yang ditawarkan, sama ada memenuhi syarat kursus atau sebaliknya.