

PENILAIAN TAHAP KEPUASAN PELAJAR  
TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN  
MAKANAN DI UMS

CHUA SIEW WEI

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

DISERTASI YANG DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI  
SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT MEMPEROLEHI IJAZAH  
SARJANA MUDA SAINS DENGAN KEPUJIAN

PROGRAM MATEMATIK DENGAN EKONOMI  
SEKOLAH SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

APRIL 2007



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS@

JUDUL: PENILAIAN TAHAP KEPUASAN PELAJAR KUALITI  
PERKHIDMATAN MAKANAN DI UMS

Ijazah: SARJANA MUDA SAINS DENGAN KEPUGIAN  
 SESI PENGAJIAN: Sem 2 2006/2007

Saya CHUA SIEW WEI

(HURUF BESAR)

mengaku membenarkan tesis (~~LPS/Sarjana/Doktor Falsafah~~)\* ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hakmilik 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 RASMI 1972)

TERHAD

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

TIDAK TERHAD

Disahkan oleh

CSW  
 (TANDATANGAN PENULIS)

[Signature]  
 (TANDATANGAN PUSTAKAWAN)

Alamat Tetap: No. 16, Jalan Alan  
96100 Santei

Puan Siti Rahayu binti Mohd. Hashim  
 Nama Penyelia

Sarawak

Tarikh: 20.4.2007

Tarikh: 20.4.2007

CATATAN: \* Potong yang tidak berkenaan.

\*\* Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT dan TERHAD.

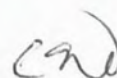
@ Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah dan Sarjana secara penyelidikan, atau disertasi bagi pengajian secara kerja kursus dan penyelidikan, atau Laporan Projek Sarjana Muda (LPSM).



## PENGAKUAN

Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah dijelaskan sumbernya.

20 APRIL 2007



---

CHUA SIEW WEI

HS2003-5061

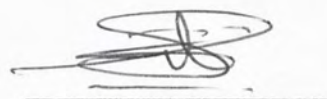


**DIPERAKUKAN OLEH**

Tandatangan

**1. PENYELIA**

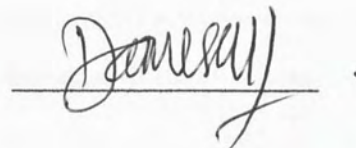
(Puan Siti Rahayu binti Mohd. Hashim)



---

**2. PEMERIKSA**

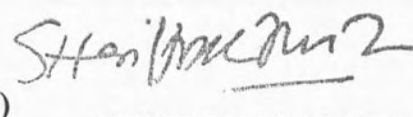
(Puan Darmesah Gabda)



---

**3. DEKAN**

(SUPT/KS. Prof. Madya Dr. Shariff Ak Omang)



---



## PENGHARGAAN

Saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada Puan Siti Rahayu bt Mohd Hashim selaku penyelia yang telah banyak memberikan tunjuk ajar dan nasihat sepanjang penulisan ini dilaksanakan. Terima kasih juga diucapkan kepada pensyarah-pensyarah Program Matematik Dengan Ekonomi yang membantu dalam penghasilan penulisan ini.

Jutaan terima kasih dan penghargaan ini juga ditujukan kepada ibu bapa dan ahli keluarga serta rakan-rakan dan semua pihak yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak dalam memberikan bantuan sepanjang penghasilan penulisan ini. Segala pengorbanan yang dicurahkan adalah amat bermakna dan akan diingati selalu.

Akhir kata, segala sumbangan, perhatian, pandangan dan dorongan yang telah diberikan amatlah dihargai. Sekian, terima kasih.

Chua Siew Wei

20 April 2007





## ABSTRAK

Objektif utama kajian adalah menentukan sama ada terdapat perbezaan min antara skor jangkaan dan persepsi terhadap kualiti perkhidmatan makanan di UMS. Kedua, mengenalpasti faktor-faktor demografi yang signifikan dalam mempengaruhi persepsi pelajar dan menentukan kesan interaksi yang wujud terhadap persepsi pelajar. Ketiga, menentukan hubungan yang wujud antara setiap dimensi bagi jangkaan dan persepsi dengan kepuasan. Akhirnya, menentukan kadar permintaan pelajar terhadap kemudahan makanan yang disediakan di UMS. Data dikumpulkan menggunakan kaedah soal-selidik berbentuk borang pembukaan soal jawab dan instrumen *SERVQUAL* serta kaedah trafik pelajar berdasarkan rekod penglibatan pelajar. Instrumen ini dipilih kerana keupayaan dan kebolehpercayaan dalam mengukur jangkaan dan persepsi pelajar. Sampel terdiri daripada 470 orang responden UMS. Analisis data menunjukkan terdapat perbezaan min yang signifikan wujud antara jangkaan dan persepsi terhadap kualiti perkhidmatan makanan UMS. Hasil menunjukkan bahawa persepsi responden sentiasa kurang daripada jangkaan responden untuk semua item. Faktor bangsa dan sekolah masing-masing mempengaruhi penilaian kepuasan pelajar secara bererti. Secara keseluruhannya, tidak terdapat kesan interaksi antara faktor-faktor ini. Persepsi pelajar adalah sama pada semua kategori faktor. Analisis korelasi menunjukkan tidak terdapat hubungan positif antara dimensi-dimensi bagi persepsi dan jangkaan dengan kepuasan responden. Analisis regresi menunjukkan bahawa model bagi ciri-ciri kualiti perkhidmatan menyumbang 24.4 peratus varians yang signifikan pada skor kepuasan responden. Analisis trafik pelajar menunjukkan bahawa kadar permintaan pelajar dalam seminggu adalah tinggi di kafeteria D-Bayu. Secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan makanan di UMS masih tidak memuaskan.



**EVALUATION OF STUDENTS LEVEL OF SATISFACTION  
TOWARDS FOOD SERVICE QUALITY IN  
UNIVERSITY MALAYSIA SABAH**

**ABSTRACT**

The main objective of this study is to determine whether there is a difference score for expectations and perceptions. Second, to identify the demographic factors that is significance in influencing student perceptions and determine the interaction effects towards perceptions score. Third, to determine the relationship exists between each pairs of dimension for expectation and perception with the satisfaction score. Lastly, to determine the student demand for food service in UMS. Questionnaire and *SERVQUAL* instrument and also the student traffic technique is used as method. This instrument has been chosen because of its ability and reliability to measure students' expectation and perception. Sample consists of 470 UMS respondents. Analysis have showed that there is significance difference between mean perceptions and expectations toward food quality service in UMS. Race and school is equivalent in influencing the evaluation of students level of satisfactions. As overall, there is no interaction between this two factors in influencing the perceptions score. Student perception is same at all category factors. Correlation analysis for this study showed that there is no positive relationship between the perception and expectation dimension with the satisfaction level. Regression analysis showed that regression model contribute 24.4 per cent of variance that is significant on the respondents' satisfactions score. The student traffic analysis showed that student has a high demand at the D-Bayu cafeteria. For conclusion, students' level of satisfaction toward food service quality is still need to be given more attention and care.



## KANDUNGAN

Muka Surat

---

PENGAKUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
SENARAI KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI SIMBOL	xiv
SENARAI SINGKATAN	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 KEPENTINGAN PADA DUA DEKAD LALU	1
1.2 KUALITI PERKHIDMATAN: DEFINISI	2
1.3 TUJUAN KAJIAN	5
1.4 KEPENTINGAN KAJIAN	6
1.5 OBJEKTIF KAJIAN	6
1.6 SKOP KAJIAN	7
<b>BAB 2 ULASAN LITERATUR</b>	
2.1 PENGENALAN	8
2.2 <i>SERVQUAL</i>	9
2.3 KAJIAN-KAJIAN KUALITI PERKHIDMATAN	10
<b>BAB 3 METODOLOGI</b>	
3.1 SAMPEL	13
3.2 BORANG SOAL SELIDIK	14
3.3 INSTRUMEN <i>SERVQUAL</i>	14
3.4 STATISTIK BERPERIHALAN	16
3.5 ANALISIS KEPELBAGAIAN PEMBAHAGIAN KEPADA DUA	16





3.6	ANALISIS KEBOLEHPERCAYAAN	17
3.7	UJIAN KHI KUASA DUA	17
3.8	UJIAN <i>t</i>	18
3.8.1	Ujian <i>t</i> berpasangan	19
3.8.2	Ujian <i>t</i> ketaksandaran	21
3.9	ANDAIAN-ANDAIAN UJIAN <i>t</i>	22
3.10	ANALISIS VARIANS SATU-HALA	23
3.11	ANALISIS VARIANS DUA-HALA	24
3.12	ANDAIAN-ANDAIAN ANOVA	26
3.13	ANALISIS LANJUTAN	27
3.14	ANALISIS KORELASI	28
3.15	REGRESI BERGANDA	29
3.16	TRAFIK PELAJAR	32
<b>BAB 4 KEPUTUSAN DAN ANALISIS DATA</b>		
4.1	PENGENALAN	33
4.2	ANALISIS STATISTIK BERPERIHALAN	33
4.3	ANALISS KEPELBAGAIAN PEMBAHAGIAN KEPADA DUA	37
4.4	ANALISIS KEBOLEHPERCAYAAN	38
4.5	JANGKAAN DAN PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN MAKANAN	41
4.6	UJIAN KHI KUASA DUA	42
4.7	UJIAN <i>t</i>	44
4.7.1	Ujian <i>t</i> berpasangan	44
4.7.2	Ujian <i>t</i> ketaksandaran	45
4.8	ANALISIS VARIANS SATU-HALA	50
4.9	UJIAN <i>KRUSKAL-WALLIS</i>	54
4.10	ANALISIS VARIANS DUA-HALA	55
4.11	ANALISIS KORELASI	59
4.12	ANALISIS REGRESI BERGANDA	62
4.13	ANALISIS TRAFIK PELAJAR	67



**BAB 5 PERBINCANGAN**

5.1 ANALISIS KEPUTUSAN	69
5.2 PERBINCANGAN KENORMALAN DAN KESAMAAN VARIANS	70
5.3 PERBINCANGAN PENILAIAN KUALITI PERKHIDMATAN	72
5.4 PERBINCANGAN PENILAIAN TRAFIK PELAJAR	73
5.5 MASALAH KAJIAN	74

**BAB 6 KESIMPULAN**

6.1 ULASAN KESIMPULAN	76
6.2 CADANGAN KAJIAN	77
RUJUKAN	79
LAMPIRAN A	80
LAMPIRAN B	81
LAMPIRAN C	86
LAMPIRAN D	88
LAMPIRAN E	90
LAMPIRAN F	97
LAMPIRAN G	101



## SENARAI JADUAL

No. Jadual	Muka Surat
2.1	Lima dimensi terhadap kualiti perkhidmatan 9
2.2	Pernyataan yang tergolong dalam setiap dimensi 10
3.1	Jadual ANOVA bagi Model Pengelasan Satu-Hala 24
3.2	Jadual ANOVA bagi Model Pengelasan Dua-Hala 26
3.3	Interpretasi nilai pekali korelasi ( $r$ ) 29
3.4	Analisis varians bagi keertian regresi linear berganda 31
4.1	Jadual kekerapan bagi responden mengikut program pengajian 34
4.2	Jadual kekerapan bagi responden mengikut tahap pengajian 35
4.3	Jadual kekerapan bagi jantina responden 35
4.4	Jadual kekerapan bagi responden mengikut bangsa 35
4.5	Jadual kekerapan kunjungan pelajar di cafeteria-kafeteria 36
4.6	Jadual kekerapan kepentingan dimensi bagi responden 36
4.7	Ujian kenormalan bagi skor jangkaan, persepsi dan kepuasan 37
4.8	Output analisis kepelbagaian pembahagian kepada dua 37
4.10	Output alfa <i>Cronbach</i> jangkaan 38
4.11	Output alfa <i>Cronbach</i> jangkaan selepas pemadaman item 39
4.13	Output alfa <i>Cronbach</i> persepsi 39
4.14	Output alfa <i>Cronbach</i> persepsi selepas pemadaman item 40
4.15	Ujian kenormalan selepas dianalisis kebolehppercayaan bagi skor jangkaan, persepsi dan kepuasan 40
4.16	Perbandingan antara persepsi dan jangkaan 41
4.17	Penilaian kualiti (min skor) 42
4.18	Ujian Khi Kuasa Dua bagi sampel UMS 44
4.19	Output bagi ujian $t$ berpasangan 45
4.20	Ujian kenormalan bagi ujian $t$ ketaksandaran antara lelaki dan perempuan terhadap skor persepsi 45





4.21	Output bagi ujian <i>t</i> ketaksandaran antara lelaki dan perempuan	46
4.22	Ujian kenormalan data diskret bagi ujian <i>t</i> ketaksandaran antara lelaki dan perempuan terhadap dimensi-dimensi persepsi	47
4.23	Output bagi ujian <i>t</i> ketaksandaran antara lelaki dan perempuan terhadap terhadap dimensi-dimensi persepsi	47
4.24	Ujian kenormalan bagi ujian <i>t</i> ketaksandaran antara <i>junior</i> dan <i>senior</i> terhadap skor persepsi	48
4.25	Output bagi ujian <i>t</i> ketaksandaran antara <i>junior</i> dan <i>senior</i>	49
4.26	Ujian kenormalan bagi ujian <i>t</i> ketaksandaran antara <i>junior</i> dan <i>senior</i> terhadap dimensi-dimensi persepsi	50
4.27	Output bagi ujian <i>t</i> ketaksandaran antara <i>junior</i> dan <i>senior</i> terhadap terhadap dimensi-dimensi persepsi	50
4.29	Ujian kesamaan varians bagi bangsa terhadap dimensi-dimensi persepsi	51
4.33	Ujian kenormalan bagi sekolah terhadap skor persepsi	53
4.36	Ujian Khi Kuasa Dua bagi sekolah terhadap dimensi 2 persepsi	54
4.37	Ujian kesamaan varians bagi jantina dan sekolah terhadap skor persepsi	55
4.38	Output ANOVA dua-hala bagi kesan jantina*sekolah terhadap persepsi	56
4.39	Ujian kesamaan varians bagi tahun pengajian dan bangsa	56
4.40	Jadual ANOVA dua-hala bagi kesan tahun pengajian*bangsa	57
4.41	Ujian kesamaan varians untuk tahun pengajian dan sekolah	58
4.42	Jadual ANOVA dua-hala bagi kesan tahun pengajian*sekolah	58
4.43	Jadual korelasi X1, X2, X3 dan X4 terhadap skor <i>SERVQUAL</i>	59
4.44	Jadual korelasi PD1, PD2, PD3, PD4 dan PD5 terhadap Y	60
4.45	Jadual korelasi ED1, ED2, ED3, ED4 dan ED5 terhadap Y	61
4.48	Analisis varians bagi regresi untuk skor layanan mesra, kepantasan Layanan, nilai harga dan pilihan sihat	63
4.49	Ringkasan model regresi untuk skor layanan mesra, kepantasan layanan, nilai harga dan pilihan sihat terhadap skor kepuasan	63
4.50	Ringkasan model regresi untuk dimensi-dimensi persepsi terhadap skor kepuasan	64





4.51	Analisis varians bagi regresi untuk dimensi-dimensi persepsi	65
4.52	Pekali regresi untuk model dimensi-dimensi persepsi	65
4.53	Ringkasan model untuk dimensi-dimensi jangkaan terhadap skor kepuasan	66
4.54	Analisis varians bagi regresi untuk dimensi-dimensi jangkaan	67
4.55	Pekali regresi untuk model dimensi-dimensi jangkaan	67
4.56	Perbandingan antara kafeteria	68
5.1	Ringkasan bagi faktor bangsa dan faktor sekolah terhadap dimensi-dimensi persepsi	69



**SENARAI RAJAH**

No. Rajah		Muka Surat
4.1	Rantau penerimaan bagi Khi-Kuasa Dua	43
4.2	Hubungan linear bagi pekali korelasi untuk skor kepuasan dan ciri kualiti bagi layanan mesra, kepantasan layanan, nilai harga dan pilihan sihat	62
4.3	Hubungan linear bagi pekali korelasi untuk skor kepuasan dan dimensi-dimensi bagi jangkaan dan persepsi	63



## SENARAI SIMBOL

$\hat{\beta}$	anggaran pekali regresi
$\hat{Y}$	anggaran $Y$
$c$	bilangan cerapan
$k$	bilangan rawatan
$H_0$	hipotesis nol
$H_1$	hipotesis alternatif
$R$	julat bererti terkecil
$\Sigma$	jumlah
$\chi^2$	Khi-Kuasa Dua
$\bar{y}$	min $y$
$F$	nisbah taburan
$\alpha$	paras keertian
$r$	pekali kolerasi
$S$	ralat piawai
$\varepsilon$	ralat rawak
$E$	skor jangkaan
$P$	skor persepsi
$Q$	skor <i>SERVQUAL</i>
$\delta^2$	varians populasi



**SENARAI SINGKATAN**

ANOVA	Analisis Varians
<i>df</i>	darjah kebebasan
DKP	Dewan Kuliah Pusat
<i>SS</i>	jumlah kuasa dua
<i>MS</i>	min kuasa dua
<i>SERVQUAL</i>	Kualiti Perkhidmatan ( <i>Service Quality</i> )
SPSS	Pengaturcaraan Pakej Statistik untuk Sains Sosial
SKTM	Sekolah Kejuruteraan dan Teknologi Maklumat
SST	Sekolah Sains dan Teknologi
UMS	Universiti Malaysia Sabah





## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Kepentingan Pada Dua Dekad Lalu

Pembangunan ekonomi negara berhubung rapat dengan perkembangan sektor perkhidmatan. Kini, kualiti perkhidmatan telah menjadi satu isu utama di setiap pelusuk dunia terutamanya di negara sedang membangun seperti Malaysia. Kebanyakan organisasi bersaing untuk menyediakan perkhidmatan yang terbaik untuk pelanggan. Perkhidmatan bagaikan kunci kejayaan bagi sesebuah organisasi untuk memenangi hati pelanggan. Kualiti perkhidmatan menjadi isu yang sangat penting di pasaran dan menerima perhatian sejak dua dekad lalu, serta meningkatkan pertandingan untuk kebanyakan perkhidmatan. Kualiti perkhidmatan sangat penting bagi syarikat mendapatkan usaha yang banyak untuk menilai dan menyimpan rekod tahap kualiti perkhidmatan (Zeithaml *et al.*, 1990). Kualiti perkhidmatan juga penting kepada perniagaan sebagai rujukan dan untuk perspektif pelanggan tetap.

Zeithaml *et al.* (1990) menyatakan faktor di belakang peningkatan reputasi kualiti perkhidmatan adalah dengan menyediakan kualiti yang terbaik untuk membuktikan strategi kemenangan dalam persaingan. Dengan perkhidmatan yang bagus lagi cemerlang, setiap lapisan masyarakat menang iaitu pelanggan menang,



pekerja menang, lapisan pengurusan menang, pemegang saham menang, komuniti menang dan negara menang (Zeithaml *et al.*, 1990). Oleh itu, kerajaan Malaysia banyak berusaha membangunkan sektor perkhidmatan untuk memastikan perkembangan mantap dalam sektor ekonomi bagi memenuhi keperluan semua lapisan masyarakatnya.

## 1.2 Kualiti Perkhidmatan: Definisi

Kualiti perkhidmatan didefinisikan sebagai “*the degree and direction of discrepancy between consumers’ perceptions and expectations in terms of different but relatively important dimensions of the service quality, which can affect their future behaviour*” (Parasuraman *et al.*, 1985). Definisi ini diterima oleh penyelidik untuk menyelidik isu-isu kualiti perkhidmatan (Parasuraman *et al.*, 1985).

Jangkaan merujuk kepada peringkat permulaan untuk menilaikan penyampaian sesuatu perkhidmatan. Jangkaan pelanggan adalah terlalu kritikal untuk menilaikan perkhidmatan kerana tahap minimum sesuatu perkhidmatan akan diterima oleh setiap pelanggan adalah berbeza. Jangkaan pelanggan mempunyai kesan langsung terhadap kepuasan dengan merujuk peranan pelanggan sebagai pengguna dalam proses penilaian kepuasan (Johnson *et al.*, 1996). Demi mencapai kejayaan cemerlang, sesebuah industri perkhidmatan harus menarik perhatian pelanggan dengan meningkatkan kualiti persembahan melalui pengecaman jangkaan pelanggan dari semasa ke semasa. Akan tetapi, Johnson *et al.* (1996) berpendapat bahawa jangkaan pelanggan mungkin lebih artifak terhadap proses pengeluaran perkhidmatan dan tiada kesan terhadap kepuasan. Mereka juga menyatakan bahawa jangkaan persembahan





adalah berbeza daripada produk dan perkhidmatan di mana jangkaan merupakan peramal persembahan yang lebih kuat dan mempunyai kesan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Persepsi pelanggan adalah bagaimana pelanggan menerima, mengalami dan menilai sesuatu perkhidmatan yang telah disentuh serta kepuasan terhadap perkhidmatan tersebut. Sebenarnya persepsi pelanggan berhubung rapat dengan jangkaan pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan adalah sangat bergantung berat kepada persembahan pekerja. Parasuraman *et al.* (1985) menyatakan persepsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan bergantung kepada perbezaan antara jangkaan perkhidmatan dan perkhidmatan yang diterima. Komunikasi dan interaksi dengan pelanggan dalam penyampaian perkhidmatan sangat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang diperuntukkan.

Kepuasan ialah reaksi kecukupan pelanggan. Kepuasan menilaikan ciri atau sifat sesuatu perkhidmatan serta menilaikan tahap kesukaan terhadap kecukupan penggunaan sesuatu perkhidmatan. Kepuasan dikatakan berkait rapat dengan jangkaan dan persepsi pelanggan kerana penyampaian perkhidmatan yang baik memberikan tanggapan baik kepada pelanggan dan memberi keyakinan kepada pelanggan untuk menggunakan atau membeli sekali lagi suatu perkhidmatan atau produk pada masa hadapan.

Walaupun bagaimanapun, kualiti perkhidmatan tidak seperti kualiti produk, lebih abstrak kerana ciri perkhidmatannya yang tidak dapat dirasai dan dipisahkan, serta pelbagai jenis (Parasuraman *et al.*, 1985). Untuk menyelesaikan masalah ini,



Parasuraman *et al.* (1985) membuktikan “model jurang”. Parasuraman *et al.* (1985) membimbing kumpulan dan menemuramah pelaksana. Dengan demikian, mereka mengenalpasti lima jurang yang boleh menyebabkan masalah perkhidmatan dalam organisasi:

- Jurang I : Perbezaan antara persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan dan persepsi jangkaan pelanggan terhadap pengurusan.
- Jurang II : Perbezaan antara persepsi jangkaan pelanggan terhadap persepsi dan spesifikasi kualiti perkhidmatan.
- Jurang III : Perbezaan antara spesifikasi kualiti perkhidmatan dan penyampaian perkhidmatan sebenar.
- Jurang IV : Perbezaan antara penyampaian perkhidmatan dan apa yang menyebabkan perkhidmatan kepada pelanggan.
- Jurang V : Perbezaan antara jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan.

Jurang I adalah hasil daripada perselisihan di antara persepsi pelaksana dan persepsi pengguna terhadap isu sulit dan keselamatan. Pada asasnya, pelaksana tidak memahami jangkaan pelanggan. Perkhidmatan syarikat juga berpengalaman dalam masalah menyediakan perkhidmatan segera dengan keinginan pelanggan. Situasi ini mencipta jurang II. Pelaksana menyedari bahawa jurang III melibatkan peranan keperluan hidup kakitangan dan ini sukar untuk menyediakan keperluan perkhidmatan kerana kelakuan yang ketidaksejajaran di kalangan kakitangan. Jurang IV adalah berdasarkan kebolehan syarikat menyampaikan janji dan memaklumkan pelanggan berkenaan perkhidmatan syarikat memanfaatkan pelanggan. Syarikat tidak sepatutnya





menjanjikan pelanggan lebih daripada kemampuan penyampaian perkhidmatan syarikat. Masalah perkhidmatan ini mencipta jurang V yang merupakan perbezaan di antara jangkaan pelanggan yang sedia ada dan persepsi perkhidmatan yang sebenarnya diterima, dan tepat untuk menyediakan tahap kualiti perkhidmatan yang tinggi.

Parasuraman *et al.* (1988) berusaha untuk mengukur kelima-lima jurang melalui perkembangan *SERVQUAL*. Mereka telah menemui sepuluh dimensi (*reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding* dan *tangibles*) yang pelanggan menggunakannya untuk membezakan industri perkhidmatan bagi membentuk jangkaan dan persepsi perkhidmatan yang diterima.

### 1.3 Tujuan Kajian

Untuk mempersembahkan teknik, serta bahan dan kaedah dengan data sebenar, kampus utama Universiti Malaysia Sabah (UMS) di Kota Kinabalu akan digunakan sebagai kes kajian. Perkhidmatan makanan di Universiti berada di tahap kurang memuaskan. Langkah-langkah penyelesaian untuk menghadapi masalah ini perlu dilakukan dengan teliti. Tujuan kajian ini adalah untuk menilai kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan makanan (*food service quality*) di UMS dengan menggunakan pelbagai kaedah dan mencadangkan persembahan kualiti perkhidmatan di UMS pada masa akan datang.



## 1.4 Kepentingan Kajian

Permintaan dalam institusi pengajian tinggi kian meningkat, persembahan kualiti perkhidmatan di UMS harus ditingkatkan untuk memenuhi keperluan pelajar. Perkhidmatan makanan adalah komponen penting dalam mempengaruhi kualiti kehidupan dalam kampus. Dalam kajian ini, kualiti perkhidmatan makanan di dalam kampus diukur untuk menaksir permintaan dan menetapkan tahap yang sesuai dengan kemampuan untuk menemui permintaan, serta menentukan tahap yang tinggi dengan kepuasan pelanggan dan hasil keputusan boleh digunakan untuk memperbaiki kualiti perkhidmatan pada masa hadapan.

## 1.5 Objektif Kajian

Objektif utama kajian ini dilakukan adalah untuk:

- i. Menentukan sama ada terdapat perbezaan min antara jangkaan dan persepsi terhadap kualiti perkhidmatan makanan di UMS.
- ii. Mengenalpasti faktor-faktor demografi yang signifikan dalam mempengaruhi persepsi pelajar UMS dan menentukan kesan interaksi yang wujud terhadap persepsi pelajar UMS.
- iii. Menentukan sama ada terdapat hubungan positif yang wujud antara setiap dimensi bagi jangkaan dan persepsi dengan tahap kepuasan.
- iv. Menentukan kadar permintaan pelajar terhadap kemudahan makanan yang disediakan di UMS.



## 1.6 Skop Kajian

Responden-responden terdiri daripada pelajar kampus utama UMS daripada semua sekolah akan diambil untuk kajian soal-selidik dan pengumpulan rekod data. Kakitangan sekolah dan fakulti tidak terlibat. Kajian ini meliputi kawasan di dalam kampus daripada lapan kafeteria, iaitu D-Bayu (DKP), kafeteria Maju (Canselori), kafeteria perpustakaan, kafeteria Servio (SST), Anjung Siswa dan kafeteria Citra (SKTM). Perkhidmatan makanan berjaja atau bergerai tidak terlibat. Ciri-ciri kualiti perkhidmatan yang diukur merangkumi empat kriteria (*friendly service, speed of services, value for prices, dan healthy choices*). Lima dimensi kualiti perkhidmatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) diukur dengan menggunakan *SERVQUAL*. Penglibatan pelajar secara tindak balas ini mendapati terdapat kategori pelajar dalam kampus mungkin tidak diwakili. Tetapi disebabkan masa yang singkat, kajian ini diteruskan seperti yang telah ditetapkan.





## BAB 2

### ULASAN LITERATUR

#### 2.1 Pengenalan

Kebanyakan kampus telah memperkenalkan pembaharuan dalam operasi dan menu. Jadi, adalah penting kepada pengeluar perkhidmatan makanan kolej dan universiti untuk mengukur jangkaan dan persepsi kualiti perkhidmatan (Estepa *et al.*, 2004). Aduan-aduan pelajar yang biasa terdapat dan dijadikan contoh termasuk masa yang tidak sesuai, pilihan yang lemah, kekurangan kakitangan, harga yang tinggi dan kekurangan pilihan makanan yang sihat di kafeteria-kafeteria. Sebagai contoh, UMS telah menjumpai cara membawa makanan kepada pelajar melalui penggunaan pilihan jualan atau makanan yang dijual secara bergerai atau berpondok di sekitar kampus yang kekurangan makanan atau berjauhan dari saluran makanan. *SERVQUAL* pelbagai item yang dimajukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada tahun 1985 dan 1988 adalah alat yang paling luas digunakan untuk mengukur jangkaan dan persepsi (Asubonteng *et al.*, 1996). Oleh itu, kajian disertasi ini akan menggunakan *SERVQUAL* yang boleh dipercayai dan sah untuk menilai jangkaan pelajar dan persepsi pelajar terhadap operasi perkhidmatan makanan di UMS (Parasuraman *et al.*, 1988; Zeithaml *et al.*, 1990). Kajian ini juga mencadangkan persembahan perkhidmatan di UMS pada masa akan datang.





## RUJUKAN

- Asubonteng, P., McCleary, K. J. dan Swan, J. E., 1996. *SERVQUAL Revisited: A Critical Review of Service Quality. Journal of Services Marketing* 10(6), 62-81.
- Coakes, S. J. dan Steed, L. G., 2003. *Statistical Package For Social Science*. John Wiley & Sons Australia, Ltd., Australia.
- Estepa, A. A. V., Shanklin, C. dan Ki-Joon Back., 2005. Students' Perceived Service Quality and Customer Satisfaction in a Midwestern University Foodservice Operation. *Journal of Foodservice Management and Education* (1), 1-22.
- Johnson, M. D., Nader G. dan Fornell, C., 1996. Expectations, Perceived Performance, and Customer Satisfaction for A Complex Service: The Case of Bank Loans. *Journal of Economic Psychology* 17, 163-182.
- Klassen, K. J., Trybus, E. dan Kumar, A., 2005. Planning food services for a campus setting. *International Journal of Hospitality Management* 24(4), 579-609.
- Montgomery, D. C., Abd. Rahni Mt. Piah & Noorani Ahmad (ptrj), 1992. *Reka Bentuk Dan Analisis Ujikaji*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Newbold, P., Carlson, W. L., dan Thorne, B. M., 2003. *Statistics for Business and Economics (5th ed.)*. Pearson Education Upper Saddle River, New Jersey.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Berry, L. L., 1985. A Conceptual model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Berry, L. L., 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing* 64(1), 12-40.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. dan Berry L. L., 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, USA.

