

KEPUASAN MAHASISWI TERHADAP KUALITI KEHIDUPAN DI KOLEJ KEDIAMAN TUN FATIMAH, UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA, SKUDAI, JOHOR

Hamdan Bin Said & Priscilla Anak Talam @ Talab
Fakulti Pendidikan,
Universiti Teknologi Malaysia

ABSTRAK : Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap kualiti kehidupan di Kolej Kediaman Tun Fatimah. Kepuasan mahasiswi terhadap kualiti kehidupan ini ditinjau dari enam aspek iaitu persekitaran, kemudahan dan perkhidmatan, layanan staf dan ahli jawatankuasa mahasiswi kolej kediaman, pentadbiran pejabat, pengawasan dan keselamatan, dan program dan aktiviti pembangunan yang dijalankan. Kajian deskriptif ini menggunakan soal selidik daripada kajian terdahulu (Mohd Nazaruddin Bin Mohd Ali, 2008) sebagai instrument kajian dan seramai 310 orang responden Kolej Tun Fatimah yang dipilih secara rawak terlibat dalam kajian ini. Data dianalisa dengan menggunakan perisian *Statistical Packages for Social Sciences (SPSS)* dan dapatan dinyatakan dalam bentuk kekerapan, peratusan dan min. Dapatan kajian menunjukkan bahawa mahasiswi berpuas hati terhadap kualiti kehidupan di Kolej Tun Fatimah dalam semua enam aspek yang dikaji. Kajian ini juga memberikan cadangan untuk menambahbaik tahap kepuasan mahasiswi terhadap kualiti kehidupan di kolej kediaman dan cadangan untuk kajian lanjutan yang boleh dilakukan.

ABSTRACT : This study intends to identify students' satisfaction towards the quality of life Kolej Tun Fatimah. The quality of life was surveyed through six aspects that are college environment, facilities and services, staff and Student Committee Members for College Development, office's administration, safety and monitoring, and developmental programs and activities conducted. The instrument used in this study was adopted from (Mohd Nazaruddin Bin Mohd Ali, 2008). This descriptive study used the previous study questionnaire as the research instrument. There were 310 respondents of Kolej Tun Fatimah participated in this study. The data were analyzed using the Statistical Packages for Social Science (SPSS) software and the findings were presented in the form of frequencies, percentages, and mean. The findings indicated that the students were satisfied towards the quality of life at the Kolej Tun Fatimah UTM in all aspects surveyed. This study also proposed suggestions to improve the quality of life at the residential college, and further studies that can be carried out.

Katakunci : *Kolej Kediaman Tun Fatimah, kepuasan mahasiswi*

PENGENALAN

Setiap individu mempunyai tahap kepuasan yang berbeza-beza terhadap sesuatu perkhidmatan atau produk. Kotler dan Clarke (1987) menyifatkan kepuasan sebagai pernyataan yang berkaitan dengan perasaan yang dirasai oleh individu yang menggunakan perkhidmatan atau produk. Kepuasan merupakan salah satu fungsi yang berkaitan dengan tahap jangkaan dan juga pelaksanaannya. Jangkaan dibina berdasarkan pengalaman yang pernah dialami dengan keadaan yang sama atau hampir sama dengan pernyataan yang dilakukan oleh rakan-rakan, persatuan atau organisasi lain. Dalam usaha mencari kepuasan diri, individu ini akan berusaha memenuhi keperluan dirinya.

Chickering (1969) berpendapat bahawa pembangunan diri individu yang mengikuti pengajian di institusi pengajian tinggi banyak dipengaruhi oleh persekitaran institusi tersebut. Persekitaran ini termasuklah objektif dan saiz universiti, kurikulum di amalkan, pengajian dan penilaian yang dilaksanakan, susun atur kolej kediaman yang terdapat dalam kampus, fakulti dan corak pentadbiran

universiti, dan budaya yang cuba diterapkan dalam kalangan siswa-siswi. Siswa siswi yang terdedah dengan budaya berdikari, berakhlak mulia, berilmu dan berketerampilan menjadi idaman ramai.

Pembudayaan sebegini kerap dilakukan melalui program-program peningkatan diri seperti ceramah keagamaan, kursus motivasi, dan bengkel pembangunan diri. Kehadiran ceramah, kursus, dan bengkel yang relevan sudah tentu dapat meningkatkan kepuasan siswa-siswi untuk tinggal di kolej kediaman.

PERNYATAAN MASALAH

Persekitaran yang kondusif, kemudahan dan perkhidmatan berkualiti, layanan staf dan Ahli Jawatankuasa Mahasiswa yang profesional, pentadbiran pejabat pengurusan yang cekap, pengawasan dan keselamatan yang tinggi mutunya, program dan aktiviti pembangunan yang menarik serta mampu memberikan cabaran kepada siswa-siswi, sudah tentu dapat memberikan kepuasan kepada penghuni kolej. Berasaskan kepada masalah-masalah yang dihadapi oleh siswa-siswi, pihak pengurusan Universiti Teknologi Malaysia amnya dan pihak Hal Ehwal Pelajar khususnya ingin mengetahui kepuasan siswa-siswi terhadap kualiti kehidupan di kolej kediaman. Tahap kualiti kehidupan yang tinggi sedikit sebanyak membawa kesan positif terhadap kecemerlangan akademik dan bukan akademik. Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap kualiti kehidupan di Kolej Tun Fatimah, UTM, Skudai, Johor.

OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini bertujuan untuk:

- i) Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap persekitaran Kolej Tun Fatimah.
- ii) Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap kemudahan dan perkhidmatan di Kolej Tun Fatimah.
- iii) Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap layanan staf dan Ahli Jawatankuasa Mahasiswa di Kolej Tun Fatimah .
- iv) Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap pentadbiran pejabat pengurusan di Kolej Tun Fatimah.
- v) Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap pengawasan dan keselamatan di Kolej Tun Fatimah.
- vi) Menenalpasti kepuasan mahasiswi terhadap program dan aktiviti pembangunan yang dijalankan di Kolej Tun Fatimah.

KEPENTINGAN KAJIAN

Hasil kajian ini dapat digunakan oleh Pejabat Hal Ehwal Pelajar UTM, Pengurusan Kolej Kediaman dan Jawatankuasa Kolej Kediaman. Misalnya hasil kajian ini dapat memberi maklum balas kepada pihak Hal Ehwal Pelajar untuk menambahbaik kualiti perkhidmatan yang diberikan di kolej kediaman, membantu pihak Hal Ehwal Pelajar UTM, pentadbiran Kolej kediaman, dan juga Jawatankuasa Kolej Mahasiswa meningkatkan kepuasan pelanggan mereka.

Kepada pihak Hal Ehwal Pelajar hasil kajian ini dapat digunakan sebagai garis panduan untuk menyediakan pelbagai kemudahan di Kolej kediaman. Ini termasuklah kemudahan pengangkutan bas, padang permainan dan sebagainya. Selain itu, hasil kajian membantu memberikan faedah kepada pihak pentadbir Kolej Tun Fatimah untuk mempertingkatkan lagi kemudahan dan keselesaan suasana di kolej kediaman. Jawatankuasa Kolej Tun Fatimah juga dapat menggunakan hasil kajian ini sebagai garis panduan untuk menjalankan aktiviti-aktiviti pembangunan yang perlu diselitkan di Kolej Tun Fatimah. Kesimpulannya hasil daripada kajian ini dapat digunakan oleh pihak universiti sebagai

rujukan untuk dijadikan panduan dalam merangka dasar ataupun program-program tertentu untuk kepentingan mahasiswi di Kolej Tun Fatimah.

BATASAN KAJIAN

Kajian ini hanya menfokuskan kepada enam pembolehubah sahaja iaitu persekitaran, kemudahan dan perkhidmatan, layanan kakitangan kolej kediaman, pejabat pengurusan kolej kediaman, pengawasan dan keselamatan serta program dan aktiviti pembangunan yang dijalankan di Kolej Tun Fatimah.

Hasil kajian terbatas kepada populasi di Kolej Tun Fatimah sahaja. Dapatan kajian juga sangat bergantung kepada kejujuran mahasiswi yang telah dipilih sebagai responden dalam memberikan jawapan tepat dan benar kepada soal selidik yang dikemukakan. Dapatan kajian ini hanya digeneralisasikan kepada mahasiswi yang menghuni kolej perempuan sahaja.

METODOLOGI KAJIAN

Reka Bentuk Kajian

Kajian kuantitatif ini dilakukan dengan menggunakan kaedah tinjauan. Kajian dijalankan dengan menggunakan soal selidik sebagai instrumen kajian. Pendekatan kuantitatif dapat menghasilkan satu penemuan yang sah dan boleh dipercayai. Kaedah ini dapat mengurangkan masa dan kos kajian. Kajian ini dapat dijalankan dengan mudah dan cepat walaupun mempunyai bilangan sampel yang besar. Tambahan pula, ia juga dapat mengurangkan masa pemrosesan dan penganalisaan data dengan menggunakan komputer. Selain itu, melalui kaedah ini data dapat diinterpretasikan dengan mudah dan tepat.

Populasi Dan Sampel Kajian

Populasi kajian adalah terdiri daripada semua pelajar yang tinggal di Kolej Tun Fatimah. Mengikut jadual Morgan dan Krejcie (1970) sampel kajian perlu mewakili populasi. Disebabkan Kolej ini mempunyai seramai 1400 penghuni justeru itu seramai sekurang-kurangnya 302 orang mahasiswi dipilih secara rawak sebagai sampel kajian bagi mewakili populasi yang digunakan. (Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan :Azizi, 2007).

Instrumen Kajian

Satu set soal selidik yang diubahsuai daripada kajian terdahulu digunakan untuk mengutip data (Mohd Nazaruddin Bin Mohd, 2007/08-2(SPH-PKPG)). Soal selidik digunakan kerana lebih mudah dalam pengumpulan data. Selain dari itu, soal selidik juga dapat meliputi saiz yang besar dengan kos yang sederhana. Soal-selidik yang digunakan dalam kajian ini dibahagikan kepada 2 bahagian iaitu bahagian A, B, C, D, E, F dan G.

Kajian Rintis

Kajian rintis telah dijalankan untuk menentukan ciri-ciri soalan yang perlu diubahsuai atau dikekalkan. Kajian rintis ini telah dijalankan ke atas 30 orang mahasiswa dan mahasiswi UTM, Skudai, Johor Bahru. Nilai kebolehpercayaan keseluruhan item soal selidik dengan menggunakan alpha cronbach ialah 0.86. Tujuan kajian rintis ini dijalankan adalah untuk mendedahkan kekeliruan dan soalan bermasalah yang lain yang masih wujud dalam soal selidik. Perubahan telah dilakukan terhadap item-item yang didapati memberikan sedikit kekeliruan kepada responden.

ANALISIS DATA

Persekitaran Di KTF

Secara keseluruhannya, daripada data yang diperolehi didapati sebanyak 81.6% orang responden berpuas hati terhadap persekitaran di Kolej Tun Fatimah. Purata nilai min persekitaran Kolej Tun Fatimah adalah pada tahap sederhana iaitu 3.54.

Suasana pembelajaran di Kolej Tun Fatimah mendapati seramai 285 orang responden iaitu 92.0% responden berpuas hati dan 25 orang responden (8.1%) tidak berpuas hati terhadap suasana pembelajaran di Kolej Tun Fatimah. Min bagi item 5 adalah tinggi iaitu 3.82. Sementara itu, bagi item 6 iaitu suasana waktu tidur pada aras kediaman juga menunjukkan seramai 285 orang responden (92.0%) berpuas hati dan 25 orang responden (8.1%) tidak berpuas hati terhadap suasana waktu tidur di aras kediaman. Nilai min bagi item 6 adalah tinggi iaitu 3.86.

Tahap keakraban atau kemesraan penghuni mendapati seramai 228 orang responden (73.6%) berpuas hati dan 82 orang responden (26.4%) tidak berpuas hati. Nilai min bagi item 7 adalah berada pada tahap sederhana iaitu 3.34. Manakala bagi pernyataan item 8, didapati seramai 223 orang responden (71.9%) berpuas hati terhadap peluang untuk bertemu dan berinteraksi dengan orang lain dan 87 orang responden (28.1%) tidak berpuas hati. Min bagi item 8 adalah sederhana iaitu 3.31.

Tahap kesedaran kemasyarakatan didapati seramai 233 orang responden (75.2%) berpuas hati dan 77 orang responden (24.8%) pula tidak berpuas hati. Min bagi item 9 adalah sederhana iaitu 3.22. Sementara itu, bagi pernyataan item 10 iaitu tahap tindakan staf terhadap tahap kebisingan didapati seramai 230 orang responden (74.2%) berpuas hati dan 80 orang responden (25.8%) tidak berpuas hati terhadap tahap tindakan staf terhadap tahap kebisingan pada aras kediaman. Nilai min bagi item 10 adalah sederhana iaitu 3.23.

tahap penghormatan orang lain terhadap hak peribadi didapati seramai 269 orang responden (86.8%) berpuas hati dan 41 orang responden (13.2%) tidak berpuas hati. Min bagi item 11 adalah sederhana iaitu 3.64. Bagi pernyataan item 12 pula, seramai 270 orang responden (87.1%) berpuas hati dan 40 orang responden (12.9%) tidak berpuas hati terhadap tahap kebebasan dari sebarang bentuk "pencabulan/gangguan" di kolej kediaman saya (lisan, seksual, perkauman, dsb). Nilai min bagi item 12 adalah tinggi iaitu 3.90.

Kemudahan dan Perkhidmatan di KTF

Daripada data yang diperolehi, secara keseluruhannya didapati sebanyak 80.4% orang responden berpuas hati terhadap kemudahan dan perkhidmatan di Kolej Tun Fatimah. Purata min keseluruhan untuk persoalan kajian ini adalah sederhana iaitu 3.48.

Perkhidmatan penyelenggaraan mendapati seramai 267 orang responden (86.1%) berpuas hati dan 43 orang responden (13.9%) tidak berpuas hati. Min bagi item 13 adalah sederhana iaitu 3.58. Sementara itu, bagi pernyataan item 14 pula iaitu perkhidmatan pembersihan didapati seramai 242 orang responden (78.1%) berpuas hati dan 68 orang responden (21.9%) tidak berpuas hati. Nilai min bagi item 14 adalah berada pada tahap sederhana iaitu 3.37.

Pengurusan kolej kediaman melaksanakan penyelenggaraan dalam tempoh 48 jam mendapati seramai 253 orang responden berpuas hati (81.6%) dan 57 orang responden (18.4%) tidak berpuas hati. Min bagi item 15 adalah sederhana iaitu 3.41. Manakala bagi pernyataan item 16 pula, seramai 271 orang responden (87.4%) berpuas hati dan 39 orang responden (12.6%) tidak berpuas hati terhadap prosedur membuat laporan penyelenggaraan penyelenggaraan di kolej kediaman. Nilai min bagi item 16 adalah sederhana iaitu 3.56.

Layanan Staf Dan AJK Mahasiswa

Ahli Jawatankuasa Mahasiswa boleh dibawa berbincang mendapati seramai 269 orang responden (86.8%) bersetuju dan 41 orang responden (13.2%) tidak bersetuju. Min bagi item 25 adalah sederhana iaitu 3.42. Manakala bagi pernyataan item 26 pula, didapati seramai 258 orang responden (83.2%) setuju dan 52 orang responden (16.8%) tidak setuju Ahli Jawatankuasa Mahasiswa mudah untuk didekati (berunding). Nilai min bagi item 26 adalah pada tahap sederhana iaitu 3.33.

Felo mudah untuk dibawa berunding mendapati seramai 262 orang responden (84.5%) setuju dan 48 orang responden (15.5%) tidak setuju. Min bagi item 27 adalah sederhana iaitu 3.29. Sementara itu, bagi pernyataan item 28 iaitu felo selalu menziarahi, didapati seramai 165 orang responden (53.2%) setuju dan 145 orang responden (46.8%) tidak setuju. Nilai min bagi item 28 adalah berada pada tahap sederhana iaitu 2.64.

Kakitangan peramah dan suka menolong mendapati seramai 271 orang responden (87.4%) dan 39 orang responden (12.6%) tidak setuju. Min bagi item 29 adalah sederhana iaitu 3.54. Manakala bagi pernyataan item 30, didapati seramai 154 orang responden (49.7%) setuju dan 156 orang responden (50.3%) tidak setuju AJK Mahasiswa mengenali pelajar melalui nama. Nilai min bagi item 30 adalah sederhana iaitu 3.54.

AJK Mahasiswa menziarahi sekali seminggu, didapati hanya seramai 89 orang responden (28.7%) setuju dan 221 orang responden (71.3%) tidak setuju. Min bagi item 31 adalah rendah iaitu 2.06. Bagi pernyataan item 32 iaitu AJK Mahasiswa menziarahi lebih dari sekali seminggu mendapati seramai 86 orang responden (27.7%) setuju dan 224 orang responden (72.3%) tidak setuju. Nilai min bagi item 32 juga berada pada tahap rendah iaitu 2.01.

AJK Mahasiswa sangat berkesan dalam membina suasana kemasyarakatan, didapati seramai 168 orang responden (54.2%) setuju dan 142 orang responden (45.8%) tidak setuju. Min bagi item 33 adalah sederhana iaitu 2.56. Manakala bagi pernyataan item 34 didapati seramai 281 orang responden (90.6%) setuju dan 29 orang responden (9.4 %) tidak setuju staf di kaunter lobi pejabat kolej kediaman sangat membantu dan sopan. Nilai min bagi item 34 adalah berada pada tahap tinggi iaitu 3.72.

Kakitangan kelihatan ikhlas dalam memenuhi keperluan pelajar didapati seramai 282 orang responden (91.0%) setuju dan 28 orang responden (9.0%) tidak setuju. Min bagi item 35 adalah tinggi iaitu 3.69. Bagi pernyataan item 36 iaitu kakitangan sentiasa ada untuk berbincang mendapati seramai 281 orang responden (90.6%) setuju dan 29 orang responden (9.4%) tidak setuju. Nilai min bagi item 36 adalah sederhana iaitu 3.64.

281 orang responden (90.6%) setuju dan 29 orang responden (9.4%) tidak setuju kakitangan penyelenggaraan memberi maklumbalas terhadap permintaan secara profesional, sopan dan berpengetahuan. Nilai min bagi item 37 adalah tinggi iaitu 3.70. Bagi pernyataan item 38 pula iaitu kakitangan pembersihan profesional dan sopan didapati seramai 284 orang responden (91.6%) setuju dan 26 orang responden (8.4%) tidak setuju. Nilai min bagi item 38 adalah tinggi iaitu 3.70.

Pentadbiran Pejabat Pengurusan

Daripada data yang diperolehi, secara keseluruhannya didapati sebanyak 92.5% orang responden setuju terhadap pernyataan yang diberikan berkaitan pentadbiran pejabat pengurusan Kolej Tun Fatimah. Purata min keseluruhan untuk persoalan kajian ini adalah tinggi iaitu 3.87.

Kakitangan pejabat profesional, sopan dan berpengetahuan mendapati seramai 290 orang responden (93.6 %) setuju dan 20 orang responden (6.4%) tidak setuju. Min bagi item 39 adalah tinggi iaitu 3.91.

281 orang responden (90.6%) setuju dan 29 orang responden (9.4%) tidak setuju kakitangan pejabat kolej kediaman memberi maklumbalas terhadap permintaan, perhubungan atau pertanyaan dalam jangka waktu yang sesuai. Min bagi item 40 adalah tinggi iaitu 3.84.

290 orang responden (93.6%) setuju dan 20 orang responden (6.4%) tidak setuju telah dimaklumkan mengenai tempoh masa dan polisi berkaitan dengan perjanjian dan fungsi pengurusan lain dalam jangka masa yang sesuai. Nilai min bagi item 41 adalah berada pada tahap tinggi iaitu 3.85.

Pengawasan dan Keselamatan

Analisis statistik deskriptif terhadap pengawasan dan keselamatan Kolej Tun Fatimah. Sebanyak 91.9% responden rasa selamat (item 42) dan 94.2% lagi responden rasa selamat untuk keluar dan masuk kampus Kolej Tun Fatimah (item 43). Sebanyak 69.7% responden menyatakan bahawa pegawai dan kakitangan universiti membekalkan kepada mereka maklumat mengenai keselamatan, pengawasan dan langkah-langkah kecemasan

Seterusnya dengan sebanyak 70.6%, responden percaya pencahayaan (lampu) di kolej mencukupi dan 65.2% percaya kakitangan universiti sentiasa ada 24 jam sehari untuk menghadapi sebarang kecemasan. Sebanyak 66.8% responden pula percaya terhadap polisi mewajibkan setiap pelajar menunjukkan tanda pengenalan rasmi (kad matrik) bagi tujuan meningkatkan lagi tahap keselamatan di Kolej Tun Fatimah. Secara keseluruhannya, sebanyak 76.4% bersetuju dengan keseluruhan pernyataan yang diajukan kepada mereka.

PERBINCANGAN

Secara keseluruhannya, kepuasan mahasiswi terhadap kualiti kehidupan di kolej kediaman Tun Fatimah adalah berada pada tahap sederhana. Hasil kajian menunjukkan tahap penerimaan mahasiswi terhadap kualiti kehidupan di Kolej Tun Fatimah adalah baik. Hasil kajian menunjukkan kepuasan mahasiswi berada padatahap sederhana terhadap aspek persekitaran tempat tinggal di Kolej Tun Fatimah. Begitu juga dengan tahap kepuasan mahasiswi terhadap aspek kemudahan dan perkhidmatan, layanan staf dan AJK Mahasiswa di Kolej Tun Fatimah adalah berada pada tahap sederhana. Seterusnya, bagi aspek pentadbiran pejabat pengurusan Kolej Tun Fatimah pula, tahap kepuasan mahasiswi adalah tinggi. Keseluruhan kajian mendapati tahap kepuasan mahasiswi terhadap keempat-empat aspek tersebut adalah pada tahap sederhana. Manakala bagi pengawasan dan keselamatan di Kolej Tun Fatimah, tahap kepuasan mahasiswi adalah tinggi, begitu juga terhadap aspek program dan aktiviti-aktiviti di Kolej Tun Fatimah. Secara keseluruhannya, kepuasan mahasiswi adalah pada tahap sederhana terhadap kualiti kehidupan di Kolej Tun Fatimah, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor.

Secara amnya, kemudahan-kemudahan di kolej-kolej kediaman perlulah diperbaiki untuk memenuhi kehendak pelajar. Ini kerana adalah lebih baik untuk pelajar memenuhi kehendak diri mereka dengan kemudahan-kemudahan yang terdapat dalam kawasan kampus terutamanya dalam kawasan kolej daripada mereka memenuhi kehendak di luar kawasan kampus. Kajian ini telah dapat menjawab persoalan yang telah dikemukakan pada awal kajian.

- i) Mahasiswi berpuashati dengan persekitaran Kolej Tun Fatimah
- ii) Mahasiswi berpuashati dengan kemudahan dan perkhidmatan Kolej Tun Fatimah

- iii) Mahasiswi berpuashati dengan layanan yang diberikan oleh staf dan ahli jawatankuasa mahasiswa Kolej Tun Fatimah
- iv) Mahasiswi berpuashati dengan pentadbiran pejabat pengurusan di Kolej Tun Fatimah
- v) Mahasiswi berpuashati dengan pengawasan dan keselamatan di Kolej Tun Fatimah
- vi) Mahasiswi berpuashati dengan program dan aktiviti pembangunan yang dijalankan di Kolej Tun Fatimah

Seperti yang telah dinyatakan pada awal penulisan, tinggal di kolej kediaman membawa impak yang besar bukan sahaja kepada penghuninya tetapi juga orang yang rapat dengan penghuni kolej kediaman tersebut. Menyedari akan kepentingan persekitaran yang kondusif untuk pembangunan pelajar, pihak pengurusan kolej kediaman dan pengurusan Hal Ehwal Pelajar sesebuah universiti telah berusaha meningkatkan prasarana, kemudahan dan perkhidmatan. Di sebalik usaha yang giat dilakukan ini masih kedapatan siswa-siswi UTM misalnya yang keluar kampus hampir saban minggu. Daripada analisis yang telah dijalankan, cadangan-cadangan telah dikemukakan. Cadangan-cadangan ini diharap dapat membantu pihak-pihak terbabit dalam membuat penambahbaikan bagi memenuhi kepuasan mahasiswi di menetap di kolej kediaman perempuan sahaja.

RUJUKAN

- Atan Long (1982). *Pedagogi Kaedah Am Mengajar*. Petaling Jaya: Penerbitan Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Azizi Yahaya, Shahrin Hashim, Jamaludin Ramli, Yusof Boon, dan Abdul Rahim Hamdan (2007). *Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan: Teori, Analisis dan Interpretasi Data*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Blimling, G. (1999). *The Resident Assistant Fifth Edition*. United States of America: Kendall/ Hunt Publishing Company.
- Burton, R. (1977). *Leisure and the Social Services, in H. M. S. O. Leisure and the Quality of Life: A Report on Four Local Experiments*. London.
- Dober, R. P. (2000). *Campus Landscape: Function, Forms, Features*. New York.
- Drewnowski, J. (1974). *On Measuring and Planning the Quality of Life*. Mouton, Paris: pp. 19–33.
- Edwards, C. E. (1968). *The Meaning of Quality, Quality Progress*. Quality Assurance in Education: MCB University Press.
- Garland, P. H. (1990). *Serving More Than Student. A Critical Need for College Personnel Services. Association for The Study of Higher Education*. Chicago. Hill, N., Brierley, J., & MacDaugall, R. (2003). *How to Measure Customer Satisfaction. 2nd. Ed*. England: Gower Publishing Limited.
- Jamaludin Mohd Yatim, Nordin Othman dan Ramli Ibrahim (1996). *Program Pembangunan Pelajar di Kolej Kediaman: Tinjauan di Universiti Teknologi Malaysia. Seminar Pengurusan Asrama Peringkat Kebangsaan (SPARK)*. Mei . 17-19. Skudai, Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Lim, Puay Cheng, Tang, & K. H. Nelson. (2000). *A Study of Patients' Expectations and Satisfaction in Singapore Hospitals*. International Journal of Health Care Quality Assurance. 13(7): 290-299
- Manja Mohd. Ludin (1990). *Psikologi, Sosial dan Falsafah Dalam Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Martens, E. & Prosser, M. (1998). *What Constitutes High Quality Teaching and Learning and How to Assure it. Quality Assurance in Education*. 6(1): 28-36
- Metawa, S. A., & Almossawi, M. (1998). *Banking Behavior of Islamic Bank Customers: Perspectives and Implications*. International Journal of Bank Marketing. 16(7).
- Qardawi, Yusoff (1998). *Peranan Nilai Dan Akhlak Dalam Ekonomi Islam*. Terj. Mufti Labib & Arsil Ibrahim. Kuala Lumpur: Blue-T

- Rahmat Ismail (2002). *Pelan Integriti Nasional Manusia*, Kuala Lumpur: Siri Pengurusan dan Pentadbiran Utusan
- Shafie Jusoh .*Persepsi Murid-murid Terhadap Faktor-faktor Yang Mempertingkatkan Pembelajaran di Asrama*. Projek Sarjana Muda Universiti Teknologi Malaysia;1994.
- Shutler, M. E.,and Crawford, E. D. (1998). *The Challenge of ISO 9000 Certification in Higher Education*. *Quality Assurance in Education*. 6(3): 152-161
- Universiti Teknologi Malaysia (2007). *Panduan Menulis Tesis*. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Zainal Ariffin Ahmad (1996). Kualiti Kehidupan di Desasiswa: Satu Kajian Kes dari Perspektif Pembangunan Pelajar. *Seminar Pengurusan Asrama Peringkat Kebangsaan 1996 (SPARK 96)*. Mei 17-19. Skudai, Johor: Universiti Teknologi Malaysia.