

KEPUASAN PENGGUNA SELEPAS PENGIKTIRAFAN ISO 9001: KAJIAN KES SEBUAH FAKULTI DI UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

ROHAIZAT BAHARUN*

Abstract. Kepuasan pengguna merupakan isu yang paling kerap dibincangkan dalam semua organisasi sama ada sektor awam mahupun swasta. Para pelajar institusi pengajian tinggi merupakan pengguna dalaman kepada servis dan produk yang ditawarkan kepada mereka, lebih-lebih lagi kepada institut yang telah diiktiraf dan mendapat persijilan ISO 9000. Dengan menggunakan pengubahsuaian pengukuran SERVPERF dan SERVQUAL dalam kajian literatur, satu kajian telah dibuat untuk mengukur tahap dan pengaruh kepuasan pengguna kepada Fakulti Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor. Hasil dari kajian menunjukkan bahawa kepuasan pengguna bertambah apabila mereka melihat perubahan yang signifikan dari segi penawaran servis dan produk yang dilakukan selepas fakulti mendapat sijil ISO 9000.

Kata kunci: ISO 900, Kualiti, Kepuasan Pengguna, Institut Pengajian Tinggi, Pemasaran Servis

Abstract. Customer satisfaction is perhaps one of the most talked about challenges of organizations, both in private and public sectors. In tertiary institutions, students can be categorized as customers. They use the services and products provided, especially the institutes which have been awarded the ISO 9000 certification. By using the modified SERVPERF and SERVQUAL instrument as suggested in the literature review, a survey was conducted to measure the level and to explain customer satisfaction at the Faculty of Management and Human Resource Development, University Technology Malaysia, Skudai, Johor. The findings show that customer satisfaction increases significantly in relation to the output/outcomes from the implementation of quality service and product after the faculty was awarded the ISO 9000 certificate.

Keywords: ISO 9000, Quality, Customer satisfaction, Institutions of Higher learning, Service marketing

1.0 PENDAHULUAN

Pada dekad ini, terdapatnya peningkatan yang berterusan dari pihak kerajaan di seluruh dunia untuk memastikan pendidikan tinggi di negara masing-masing diiktiraf dan berkualiti (Yorke 1999). Ini menyebabkan kebanyakan negara menubuhkan pusat kualiti untuk memastikan semua piawaian dari semua sektor mematuhi mutu piawaian yang telah ditentukan. Sebagai salah sebuah negara yang pesat membangun, Malaysia tidak ketinggalan dan telah menubuhkan SIRIM di mana ia telah menjadi salah satu anggota UKAS untuk menilai pematuhan dan gunapakai ISO 9000 di negara kita.

* Jabatan Pengurusan, Fakulti Pengurusan & Pembangunan Sumber Manusia, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor, MALAYSIA. Tel: 607-5531823. E-mail: izat123@hotmail.com

ISO 900 adalah pemastian kualiti sejagat dan menjadi salah satu struktur akreditasi untuk institusi pendidikan tinggi (Peters dan Wills 1998). Walaupun pada asalnya ISO 9000 digunakan untuk industri pembuatan, tetapi ia telah menarik perhatian industri servis termasuklah industri pendidikan (Shutler dan Crawford 1998). Sehingga kini, beberapa institusi pengajian tinggi di Malaysia seperti UiTM, UUM, UNIMAS dan UTM telah dianugerah ISO 9000 oleh SIRIM. Di UTM sendiri tiga buah fakulti dan dua unit telah berjaya mendapat pengiktirafan ISO 9000 iaitu Perpustakaan Sultanah Zanariah, Fakulti Kejuruteraan Awam, Fakulti Pendidikan, Pusat Pengurusan Penyelidikan (RMC) dan Fakulti Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia (FPPSM) sendiri.

Walau bagaimanapun pensijilan ISO 9000 berfokus kepada beberapa aspek. Fakulti Pendidikan dan Fakulti Pengurusan memfokuskan kepada pembelajaran dan pengajaran, manakala Fakulti Kejuruteraan Awam memfokuskan kepada pengurusan akademik. Oleh sebab yang demikian kepuasan pelanggan dalam setiap fakulti adalah berbeza dan kemungkinan tidak dapat dibandingkan secara langsung antara satu fakulti dengan yang lain.

Walaupun banyak kritikan terhadap penggunaan jaminan kualiti dalam industri pendidikan, ini disebabkan mereka melihatnya dari sudut yang berbeza. Kertas kerja ini akan melihat jaminan kualiti dari perspektif pemasaran. Jaminan kualiti wujud dari kehendak perniagaan iaitu dari kehendak pengurusan dan operasi. Dari sini, perlu ada keperluan berkaitan dengan kesahihan dan kesediaan produk atau perkhidmatan di pasaran. Memenuhi keperluan ini di pasaran bermakna pengguna akan percaya terhadap produk atau perkhidmatan tersebut. Apabila wujudnya tanggapan ini maka ada keperluan untuk menjenamakan produk atau servis tersebut agar pengguna lebih senang mengenalinya apabila hendak membuat keputusan.

Universiti dan institut pengajian tinggi yang berada dalam perniagaan perkhidmatan gagal membina strategi jenama ini mengikut pandangan pelanggan mereka (Peters dan Wills, 1998). Pada pandangan pengguna atau pelanggan, mereka masih mencari-cari siapakah yang boleh menawarkan produk atau perkhidmatan yang terbaik dari organisasi yang terbaik. Dengan erti kata lain, bila kita bercakap tentang janji dan kita tidak dapat menunaikan janji maka hubungan kepercayaan dengan pelanggan tidak wujud dan kita secara langsung tidak dijadikan pilihan utama pelanggan dalam membuat keputusan mereka memilih produk atau perkhidmatan yang dikehendaki. Secara tidak langsung kesemua yang disebutkan di atas adalah jaminan kualiti dan ia menjadi faktor utama dalam penakatan institusi pengajian tinggi (Lenn 2000).

2.0 KEPENTINGAN KEPUASAN PELANGGAN DAN GELAGAT PENGGUNA

Kepuasan pelanggan biasanya bermula dari perbandingan oleh individu untuk prestasi produk, berbanding dengan apa yang dijangkakan, dan kepuasan terjadi apabila apa yang dijangkakan melebihi tahap yang dijangkakan (Oliver 1980 dalam Stafford,

Stafford dan Wells, 1998). Dari pengkaji yang lain, kepuasan pengguna pula adalah perasaan atau sikap pengguna terhadap produk atau perkhidmatan selepas ia digunakan atau dimiliki (Solomon 1986; Wells and Prenskey 1996 dalam Metawa dan Almossawi 1998). Pada umumnya pengguna yang berpuas hati akan mengulangi pembelian dan menyampaikan mesej yang positif tentang perkara tersebut kepada pengguna lain. Sebagai kontras, pengguna yang kecewa akan mengubah keputusan untuk menggunakan produk atau perkhidmatan yang lain bila ia memerlukannya semula pada masa yang akan datang. Kekecewaan tersebut juga akan disalurkan melalui perkataan dan akhirnya akan memberi kesan yang lebih buruk kepada produk atau perkhidmatan tersebut. Walau bagaimanapun, ukuran kepada kepuasan pelanggan adalah proses kemanusiaan yang kompleks yang melibatkan proses kognitif dan afektif serta elemen pengaruh psikologikal dan fisiologikal (Oh dan Park 1997 dalam Choi dan Chu 2000).

Kepuasan pengguna merupakan isu yang kritikal di semua industri servis dan menjadi penting di kebanyakan industri yang berasaskan perniagaan dan perdagangan. Pengukuran kepuasan pengguna adalah sebahagian dari usaha yang bersepadu yang boleh membaiki kualiti produk, dan menghasilkan daya saing yang kompetitif, mengalakkan pembelian semula, dan menjadi buah mulut kepada pengguna. Teori gelagat pengguna menunjukkan bahawa gelagat pembelian pengguna dan paras kepuasan adalah dipengaruhi oleh latar belakang pengguna, ciri-ciri dan stimulasi luaran (Choi dan Chu 2000). Disebabkan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kewujudan dan penawaran servis pengguna, ia menjadi sesuatu yang dititikberatkan dalam semua bidang perniagaan. Kegagalan dalam memberi perhatian kepada faktor yang mempengaruhi ciri-ciri pemilihan akan memberi kesan negatif kepada penilaian pengguna dan akan menjadi sebutan yang tidak baik kepada syarikat.

Dalam bidang perniagaan, kepuasan pelanggan dianggap amat penting dan menjadi aktiviti dan strategi pemasaran kepada perniagaan tersebut seperti bank (Metawa dan Almossawi 1998); tuntutan kemalangan automobil (Stafford, Stafford dan Wells 1998); penjagaan kesihatan (Conway dan Willcocks 1997); hospital (Lim dan Tang 2000); firma perniagaan servis (Nowak dan Washburn 1998) dan klinik (Gross dan Nirel 1998). Walau bagaimanapun, kepuasan pelanggan berkaitan dengan kualiti di institut pengajian tinggi masih baru dan kecil (Shutler dan Crawford 1998), usaha mereka masih tidak sistematik (Martens dan Prosser 1998) maka ia perlu di perembangkan terutama di Malaysia. Bermula dari sini maka kajian ini dijalankan untuk mengetahui secara terperinci kesan penggunaan ISO 9000 di institusi pendidikan tinggi tempatan kepada kepuasan pengguna iaitu para pelajar sendiri.

3.0 METODOLOGI KAJIAN

Setiap individu pelajar tahun tiga dan tahun akhir yang mengikuti tiga program di Fakulti Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia, UTM telah dipilih sebagai unit analisis. Soalan soal selidik diberikan kepada mereka sebaik sahaja mereka

memulakan kelas dan diambil beberapa minit selepas itu secara persampelan mudahdapat. Sejumlah 518 pelajar telah mengambil bahagian dan menjawab soalan yang terdiri dari 5 bahagian di mana bahagian pertama berkenaan biodata pelajar, bahagian kedua berkaitan dengan tahap kesedaran pelajar mengenai persijilan ISO 9000, bahagian ketiga berkaitan dengan kepatuhan fakulti dalam melaksanakan tatacara ISO 9000, bahagian keempat berkaitan dengan prestasi sebenar fakulti iaitu nilai keseluruhan kepuasan pelanggan dan bahagian kelima berkaitan dengan pendapat dan cadangan mereka untuk memperbaiki prestasi fakulti dalam melaksanakan pematuhan ISO 9000. Kesemua bahagian tersebut menggunakan skala Likert lima poin kecuali bahagian pertama yang banyak menggunakan soalan tertutup dengan opsyen tertentu dan bahagian lima yang menggunakan soalan terbuka bergambar.

Soalan soalselidik yang digunakan adalah hasil modifikasi dan adaptasi yang telah dibuat kepada soalan dari SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988; 1991) dan SERVPERF (Cronin dan Taylor, 1992) yang banyak digunakan dalam kajian kualiti perkhidmatan kerana telah terbukti kesahihan di kebanyakan kajian (Sila lihat contoh seperti: Aldridge dan Rowley 1998; Stafford, Stafford dan Wells 1998; Lim dan Tang, 2000; Mehta, Lalwani dan Soon 2000; Philip dan Hazlett 2001). Pendekatan ini juga diambil hasil cadangan pencipta SERVQUAL iaitu Parasuraman *et al.* (1994) yang menyatakan bahawa dengan sedikit modifikasi, SERVQUAL boleh diadaptasikan di semua organisasi perkhidmatan dan cadangan Wisniewski (2001) yang menggunakan adaptasi SERVQUAL sebagai pengukuran kepada kepuasan pelanggan. Dalam kajian ini juga, soalan terbuka juga digunakan dengan mengambilkira cadangan Lin dan Jones (1997) sebagai soalan bantuan kepada soalan tertutup. Analisis data dibuat melalui kaedah deskriptif bagi data berkaitan dengan profil responden dan setiap individual faktor. Selanjutnya analisis faktor dibuat bagi menggabungkan item atau angkubah pendapat dan kepuasan pengguna kepada kumpulan atau faktor yang sama. Seterusnya dapatan dari analisis faktor diregresikan untuk menentukan faktor yang paling utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

4.0 DAPATAN

Demografi responden ditunjukkan dalam Jadual 1. Walaupun 518 soalan soalselidik diterima balik, terdapat beberapa soalan yang tidak dijawab oleh para pelajar. Persampelan terdiri daripada pelajar ketiga-tiga program yang ditawarkan oleh fakulti iaitu sarjana muda pengurusan (teknologi) – (SHT), sarjana muda pengurusan (perakaunan) – (SHA), dan sarjana muda sains (pembangunan sumber manusia) – (SHP), mereka adalah para pelajar senior dan telah mengalami beberapa pengalaman semasa berurusan dengan fakulti sepanjang proses ISO 9000 digunapakai di fakulti.

Dari Jadual 1 menunjukkan ciri umum responden, hampir sepertiga jumlah pelajar dari program akademik telah diberi peluang dalam kajian ini. Dari segi jantina, 52.1 peratus dari responden pelajar perempuan dan 47.9 peratus dari responden lelaki. Pelajar Melayu mengatasi pelajar dari etnik lain sebagai responden yang paling ramai

Jadual 1 Demografi responden

	n	%	S*
Program akademik:			
3 SHT	100	0.193	128
3 SHA	63	0.122	59
3 SHP	100	0.193	127
4 SHT	100	0.193	151
4 SHA	96	0.185	78
4 SHP	59	0.114	60
Jantina:			
Lelaki	248	0.479	268
Perempuan	270	0.521	335
Etnik:			
Melayu	228	0.441	323
Cina	188	0.364	179
India	93	0.180	92
Lain-lain	8	0.015	9
Pencapaian CPA:			
2.01 hingga 3.00	168	0.326	
3.01 hingga 4.00	347	0.674	

**Sumber:* Unit Pengurusan Akademik UTM Semester 2, sesi 2001/2002. Perbezaan antara Populasi dan sampel kerana pada semester 2, beberapa pelajar telah graduat sebaik sahaja tamat semester 1, sesi 2001/2002. Untuk SHA, sebahagian mengikuti latihan praktikal, sebahagian naik tahun setelah melepasi tahap minimum tahun pengajian.

iaitu 44.1 peratus, diikuti oleh bangsa Cina sebanyak 36.4 peratus, 18.0 peratus pelajar India dan 1.50 peratus pelajar dari etnik lain di Malaysia. Pencapaian akademik bagi sampel pelajar di fakulti agak memuaskan di mana hampir 70 peratus berada di tahap kelas dua atas atau lebih tinggi dan hanya lebih kurang 30 peratus berada di tahap kelas dua bawah atau lebih rendah.

Sejumlah 23 item telah digunakan untuk mengukur nilai kepuasan pelanggan dengan menggunakan lima skala Likert dari “Sangat setuju” kepada “Sangat tidak setuju”. Nama item yang digunakan dan dapatan analisis faktor ditunjukkan Jadual 2. Analisis faktor dibuat ke atas angkubah yang memberi kesan dengan matlamat utama pengurangan data (Malhotra 1999). Analisis faktor komponen utama dengan menggunakan kaedah putaran “Varimax” telah digunakan untuk membentuk struktur faktor pada kesemua 23 item tersebut. Kaedah tersebut telah mengumpulkan dan mengklasifikasikan ke semua item tersebut ke dalam 4 faktor utama di mana nilai “eigen” melebihi 1.0 kerana ia mudah ditafsirkan. Untuk tujuan pentafsiran setiap nilai faktor yang melebihi 0.4 atau lebih tinggi diambil kira. Kesemua 4 faktor tersebut

Jadual 2 Item nilai kepuasan pelanggan
Analisis Principal Components

Faktor	1	2	3	4
Hasil dari ISO 9000				
Persekitaran/kemudahan pembelajaran	0.735			
Kualiti perkhidmatan fakulti	0.700			
Kecekapan staf pentadbiran	0.690			
Cenderung/Minat datang ke kuliah	0.613			
Kecekapan staf akademik	0.603			
Bangga menjadi pelajar fakulti	0.600			
Perubahan sikap staf yang positif	0.596			
Keseluruhan perubahan selepas ISO 9000 dianugerahkan kpd fakulti	0.523			
Komitmen staf				
Rangka kursus tepat pada masanya		0.480		
Kelicinan latihan praktik		0.429		
Keberkesanan penasihat akademik		0.632		
Penyeliaan projek sarjana muda		0.540		
Ketepatan perubahan jadual waktu		0.540		
Kemesraan staf		0.524		
Pemakluman markah kerja kursus		0.522		
Keprihatinan kepada pelanggan				
Kefahaman piagam pelanggan			0.712	
Kualiti terhad kepada pengajaran			0.699	
Kualiti tiada kaitan dgn kemudahan fizikal fakulti			0.566	
Kelicinan latihan praktik			0.553	
Kelicinan perlaksanaan ISO 9000				
Pengiktirafan dimaklumkan/diketahui				0.713
Makluman jadual peperiksaan				0.543
Kecekapan pendaftaran m/pelajaran				0.494
Kebaikan ISO 9000 kpd fakulti				0.467
Coefficient alpha	0.858	0.688	0.623	0.589

menerangkan 41 peratus dari jumlah keseluruhan varian. Koefisien alpha (Cronbach, 1951 dalam Philip dan Hazlett 2001) dikira untuk kesemua 23 item tersebut untuk melihat kesahihan model yang digunakan.

Pentafsiran matriks kemasukan faktor ialah mudah. Empat faktor yang diasingkan itu boleh diberi nama: (1) Hasilan dari ISO 9000, (2) Komitmen staf yang tinggi, (3) Keprihatinan pelanggan dan (4) Kelicinan pelaksanaan ISO 9000. Corak kemasukan faktor menyediakan bukti yang kukuh terhadap “convergent” dan kesahihan “discriminant” bagi keempat-empat kontrak tersebut. Koefisien alpha untuk kontrak pertama adalah tinggi dan kedua dan ketiga menghampiri 0.70 seperti yang dicadangkan oleh Nunnally (1978). Cuma faktor ke empat sahaja yang tidak mencapai nilai koefisien alpha yang memuaskan. Dari dapatan ini dapatlah dicadangkan bahawa kualiti perkhidmatan fakulti yang dialami oleh para pelajar FPPSM adalah dibentuk oleh kombinasi empat faktor. Faktor tersebut adalah seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 3.

Jadual 3 Peratusan Varian yang dihuraikan oleh setiap faktor

Faktor	Nilai Eigen	Peratusan Varian	Kumulatif peratusan
1	3.968	16.534	16.534
2	2.001	8.337	24.871
3	1.994	8.309	33.180
4	1.928	8.034	41.213

Analisis regresi dibuat kepada skor faktor dan keseluruhan prestasi fakulti selepas dianugerahkan persijilan ISO 9000 untuk menilai keutamaan yang berbeza di antara faktor. Jadual 4 menunjukkan dapatan yang signifikan kepada keempat-empat faktor tersebut.

Jadual 4 Min faktor dengan prestasi fakulti

Faktor	Koefisien regresi piawai (Nilai Beta)	Keutamaan
Hasilan dari ISO9000	0.593*	1
Komitmen staf	0.251*	2
Kelicinan pelaksanaan ISO9000	0.193*	3
Keprihatinan pelanggan	0.181*	4

* Signifikan pada $p < 0.05$, Kuasa ganda dua nilai $R = 0.487$, ralat piawai = 0.62

Dari Jadual di atas, dapatan menyediakan sokongan yang jitu kerana wujud hubungan yang sangat signifikan antara nilai dan prestasi dan keutamaan faktor di dalam model regresi tersebut. Faktor hasil dari ISO 9000 menunjukkan ia adalah faktor yang paling penting kerana nilai beta hampir kepada 60 peratus. Dengan lain perkataan, kepuasan pengguna bergantung secara luas kepada hasil atau perubahan yang dapat ditunjukkan oleh fakulti kepada pengguna. Dapatan ini disokong oleh dapatan dari Philip dan Hazlett (2001) yang menggunakan skala SERVQUAL yang telah diubahsuai menjadi model ciri “P-C-P” di mana P pertama ialah “pivotal”, C bermaksud “core” dan P kedua ialah “peripheral”. “Pivotal” dari dapatan Philip dan Hazlett (2001) ialah output atau hasil yang datangnya dari servis manakala faktor pertama dari kajian inilah hasil yang boleh dikecapi oleh pengguna berasaskan penggunaan sistem kualiti dalam organisasi. Masalah *multicollinearity* mungkin wujud dalam analisis ini. Walau bagaimanapun, menurut Hise, Kelly, Gable dan McDonald (1983), masalah *multicollinearity* adalah masalah tahap setakat mana ia mempengaruhi dapatan. Menurut Ghosh & McLafferty (1987), dan Nowak & Washburn (1998) menggunakan analisis faktor adalah salah satu cara untuk mengurangkan masalah tersebut. Dalam kajian ini juga, nilai faktor hanya menerangkan 41 peratus dari jumlah varian. Sebanyak 59 peratus adalah datang dari faktor yang lain yang tidak diambilkira dalam kajian ini.

Jadual 5 Kepuasan Pelanggan Mengikut Program

Program Pengajian	Kepuasan Rendah	Kepuasan Tinggi
3SHT	68 (68.0%)	32 (32.0%)
3SHA	41(65.1%)	22 (34.9%)
3SHP	6 (6.0%)	94 (94.0%)
4SHT	73 (73.0%)	27 (27.0%)
4SHA	49 (51.0%)	47 (49.0%)
4SHP	30 (50.8%)	29 (49.2%)
Jumlah	267 (51.5%)	251 (48.5%)

Chi-Square = 116.966, Nilai signifikan = 0.00 (kedua-dua belah)

Secara keseluruhan, jumlah pelanggan yang berpuas hati adalah kurang dari jumlah pelanggan yang tidak berpuas hati, walaupun jumlah peratusnya hanya berbeza 1.5 peratus sahaja seperti dalam Jadual 5. Dari dapatan ini, ia menyokong dapatan hasil kajian Oldfield dan Baron (2000) yang mendapati bahawa kepuasan pelanggan untuk program akademik sarjana muda di pengaruhi oleh kedua-dua elemen kualiti teknikal (memantau isi kandungan, cara dilaksanakan, input dari industri) dan kualiti fungsi (proses perkhidmatan, interaksi antaramuka dan bukti secara fizikal).

5.0 KESIMPULAN

Dalam literatur mencadangkan bahawa dimensi servis adalah faktor yang amat penting kepada kepuasan pengguna, konfiden pengguna, kompeten staf, dan pendekatan mesra pelanggan. Dapatan dalam kajian ini menunjukkan bahawa kepuasan pengguna akan meningkat jika penggunaan sistem kualiti tersebut dapat mengubah corak pentadbiran fakulti dan kepekaan kepada kehendak dan keperluan pelanggan seperti yang dikumpulkan dalam faktor pertama dan penyumbang yang paling besar kepada kepuasan pelanggan. Dapatan ini juga menyediakan satu rangka kerja yang membenarkan sesebuah organisasi untuk memfokus kepada sesuatu isu yang mereka anggap penting dalam jenis dan paras servis yang ditawarkan kepada pengguna. Analisis statistik dalam bentuk analisis faktor dan ujian kesahan telah menunjukkan pemilikan saikometrik kepada model yang dihasilkan dalam kajian ini.

Dalam kajian ini, masih ada 59 peratus item yang masih belum dikenalpasti berkaitan dengan kepuasan pelanggan di fakulti dalam kajian ini. Kajian yang lain di masa depan harus melihat kepada item-item atau angkubah lain yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan terutamanya pengguna dalaman seperti para pelajar seperti yang dicadangkan oleh Gilbert (2000) dan Loveman (1998) yang menyatakan bahawa kualiti perkhidmatan dalaman akan memberi sumbangan yang tinggi kepada kepuasan pelanggan dalaman dan seterusnya menaikkan pertumbuhan pendapatan dan ketinggian imej organisasi.

Perbandingan kepuasan pelanggan bagi fakulti akan lebih bermakna jika dapatan dari kajian ini dibandingkan dengan data yang terdapat di fakulti pada tempoh sistem ISO 9000 dilaksanakan di fakulti seperti:

- (a) Kajian dibuat kepada para pelajar yang telah gagal dalam pengajiannya di fakulti dan pada masa kini telah terkeluar dari sistem pengajian fakulti untuk mengenal pasti sebarang faktor yang ada kaitan dengan sistem kualiti fakulti yang menyebabkan kegagalan mereka seperti yang dicadangkan oleh Aldridge dan Rowley (1998).
- (b) Aduan yang diterima oleh fakulti melalui borang pengaduan pelajar untuk merekodkan sebarang isu yang dibangkitkan oleh para pelajar. Peti cadangan yang diletakkan di pejabat fakulti adalah sumber terbaik dengan syarat aduan tersebut mesti ada maklum balas dari pihak fakulti seperti yang dicadangkan oleh Philip dan Hazlett (2001)
- (c) Penilaian setiap semester yang dibuat oleh para pelajar kepada pensyarah adalah satu sumber yang boleh dibuat perbandingan. UTM telah menggunakan pendekatan ini dan menjadi salah satu faktor penilai dalam kriteria kenaikan pangkat. Walaupun pendekatan ini banyak mendapat teguran sama ada dari dalam mahupun dari kajian seperti yang di ketengahkan oleh Crumbley; Henry dan Kratchman (2001).

Secara umumnya, seperti yang dibincang dalam literatur, konsep kualiti dilihat dari sudut yang berbeza, maka organisasi seperti di institut pengajian tinggi harus berhati-hati dalam menerapkan pendekatan kualiti kerana tidak semua elemen dalam industri perkhidmatan dapat diukur secara langsung. Sebagai contoh, para pelajar tidak diajar dari awal dalam membentuk tatacara kualiti. Amalan terbaik ialah harapan pelanggan haruslah dibincangkan terlebih dahulu dan ditimbangtara sebelum perkhidmatan ditawarkan kepada mereka untuk mengelakkan ketidakpuasan dan ketidakfahaman mereka kepada skop kualiti fakulti dalam pembelajaran dan pengajaran.

Untuk kajian akan datang, dicadangkan penggunaan instrumen lain dalam pengurusan kualiti seperti Model Kano (Kano, Seraku, Takahashi dan Tsuji; 1984), SERVPEX (Robledo, 2001) dan INTQUAL (Caruana dan Pitt, 1997) bagi mencari pengukuran yang terbaik bagi institusi pengajian tinggi.

RUJUKAN

- Aldridge, Susan and Rowley, Jennifer. 1998. "Measuring Customer Satisfaction in Higher Education". *Quality Assurance in Education*. 6(4): 197-204.
- Caruana, Albert and Pitt, Leyland. 1997. "INTQUAL – An Internal Measure of Service Quality and the Link between Service Quality and Business Performance". *European Journal of Marketing*. 31(8): 604-616.
- Choi, T. Y. dan Chu, Raymond. 2000. "Levels of Satisfaction among Asian and Western Travellers", *International Journal of Quality and Reliability Management*. 17(2): 116-131.
- Conway, Tony and Willcocks, Stephen. 1997. "The Role of Expectations in the Perception of Health Care Quality: Developing a Conceptual Model". *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 10(3): 131-140.
- Cronin, J. J. and S. A. Taylor. 1992. "Measuring Service Quality: A re-examination and Extension". *Journal of Marketing*. 56: 55-68.
- Crumbley, L., H. K. Byron and Kratchman, H. Stanley. 2001. "Students' Perceptions of the Evaluation of College Teaching". *Quality Assurance in Education*. 9(4): 197-207.
- Ghosh, Avijit and McLafferty, L. Sara. 1987. "Sales Forecasting and Store-assessment Methods" in *Location Strategies for Retail and Service Firms*. Lexington Books, DcHeath and Company, Lexington, Canada.
- Gilbert, G. Ronald. 2000. "Measuring Internal Customer Satisfaction", *Managing Service Quality*. 10(3): 178-186.
- Gross, Revital and Nirel, Nurit. 1998. "Quality of Care and Patient Satisfaction in Budget-Holding Clinics". *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 11(3): 77-89.
- Hewitt, Fred and Clayton, Marlene. 1999. "Quality and Complexity – Lessons from English Higher Education". *International Journal of Quality & Reliability Management*. 16(9): 838-858.
- Hise, R. T., Kelly, J. Patrick, Gable, Myson and McDonald, B. James. 1983. "Factors Affecting the Performance of Individual Chain Store Units: An Empirical Analysis". *Journal of Retailing*. 59(Summer), 1-18.
- Kano, N., K. Seraku, F. Takahashi and S. Tsuji. 1984. "Attractive Quality and Must-be Quality". *Hinshitsu: The Journal of the Japanese Society for Quality Control*. 14(2): 39-48.
- Lenn, Marjorie Peace. 2000. "Higher Education and the Global Marketplace: A Practical Guide to Sustaining Quality". *On the Horizon*. Sept/Okt. 7-9.
- Lim, Puay Cheng and 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.
- Lin, Binshan and Jones, A. Charlotte. 1997. "Some Issues in Conducting Customer Satisfaction Surveys". *Journal of Marketing Practice: Applied Marketing Science*. 3(1): 4-13.
- Lock, Andrew. 1999. "Accreditation in Business Education". *Quality Assurance in Education*. 7(2): 68-76.
- Loveman, G.W. 1998. "Employee Satisfaction, Customer Loyalty, and Financial Performance: An Empirical Examination of the Service Profit Chain in Retail Banking". *Journal of Service Research*. 1: 18-31.

- Luby, Antony (1999), "Accrediting Teaching in Higher Education – Voices Crying in the Wilderness!". *Quality Assurance in Education*. 7(4): 216-223.
- Maholtra, K. Naresh. 1999. *Marketing Research: An Applied Orientation*. Prentice-Hall.
- Martens, Erika and Prosser, Michael. 1998. "What Constitutes High Quality Teaching and Learning and How to Assure it". *Quality Assurance in Education*. 6(1): 28-36.
- Mehta, C. Subhash, Lalwani, K. Ashok and Soon, Li Han. 2000. "Service Quality in Retailing: relative efficiency of alternative Measurement Scales for Different Product-Service Environments". *International Journal of Retail & Distribution Management*. 28(2): 62-72.
- Metawa, S. A. and M. Almossawi. 1998. "Banking Behavior of Islamic Bank Customers: Perspectives and Implications". *International Journal of Bank Marketing*. 16(7).
- Nowak, I. Linda and Washburn, H. Judith. 1998. "Antecedents to Client Satisfaction in Business Services". *The Journal of Service Marketing*. 12(6) 441-452.
- Nunnally, J.C. 1978. *Psychometric Theory*. New York: McGraw Hill.
- Oldfield, M. Brenda and Baron, Steve. 2000. "Student Perceptions of Service Quality in a UK University Business and Management Faculty". *Quality Assurance in Education*. 8(2): 85-95.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml and L. L. Berry. 1988. "SERVQUAL: a Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. 64(1): 12-40.
- _____. 1991. "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale". *Journal of Retailing*. 67(4): 420-454.
- _____. 1994. "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research". *Journal of Marketing*. 58: 111-124.
- Peters, John and Wills, Gordon. 1998. "ISO 9000 as a Global Educational Accreditation Structure". *Quality Assurance in Education*. 6(2): 83-89.
- _____. 1999. "Educational Accreditation Through ISO 9000". *Quality Assurance in Education*, Vol. 7(2): 85-89.
- Philip, George and Hazlett, Shirley-Ann. 2001. "Evaluating the Service Quality of Information Services using a new "P-C-P" Attributes Model". *International Journal of Quality & Reliability Management*. 18(9): 900-916.
- Pounder, James . 1999. "Institutional Performance in Higher Education: is Quality a Relevant Concept?". *Quality Assurance in Education*. 7(3): 156-163.
- Robledo, Marco Antonio. 2001. "Measuring and Managing Service Quality: Integrating Customer Expectations". *Managing Service Quality*. 11(1): 22-31.
- Roffe, Ian Michael. 1998. "Conceptual Problems of Continuous Quality Improvement and Innovation in Higher Education". *Quality Assurance in Education*. 6(2): 74-82.
- Schmidt, Richard. 2002. "A Student's initial Perception of Value When Selecting a College: An Application of Value Added". *Quality Assurance in Education*. 10(1): 37-39.
- Shutler, M. E. Paul and Crawford, E. D. Lachlan. 1998. "The Challenge of ISO 9000 Certification in Higher Education". *Quality Assurance in Education*. 6(3): 152-161.
- Stafford, Marla Royne, Stafford, F. Thomas and Wells, P. Brenda. 1998. "Determinants of Service Quality and Satisfaction in the Auto Casualty Claims Process". *The Journal of Services Marketing*. 12(6).
- Wisniewski, Mik. 2001. "Using SERVQUAL to Assess Customer Satisfaction with Public Sector Services". *Managing Service Quality*. 11(6): 380-388.
- Yin, Cheong Cheng and Wai, Ming Tam. 1997. "Multi-models of Quality in Education". *Quality Assurance in Education*. 5(1): 22-31.