

**MENKAKAJI CIRI-CIRI KUALITI PERKHIDMATAN BAS TERHADAP
PENGGUNA, OPERATOR BAS DAN KERAJAAN**

MOHD ZHAFRAN BIN MOHD NASRUDDIN

**Laporan Projek Ini Dikemukakan Sebagai Memenuhi Sebahagian Daripada
Syarat Penganugerahan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Aset Dan Fasiliti)**

**FAKULTI GEOINFORMASI DAN HARTA TANAH
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA**

JANUARI 2014

DEDIKASI

Dedikasi kepada ayahanda, bunda dan keluarga tersayang..

Kepada penyelia dan sahabat-sahabat..

Terima kasih di atas sokongan dan bantuan kalian berikan..

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Mengasihani

Alhamdulillah, pertama sekali ingin saya panjatkan kesyukuran yang tertinggi kepada Allah SWT kerana dengan rahmat dan izinNya, projek sarjana ini dapat disiapkan dengan sempurna.

Setinggi penghargaan kepada penyelia Miswan @ Abdul Hakim Bin Mohammed (Prof., Dr.) dan pembantu penyelia, Mat Naim Bin Abdullah @ Mohd Asmoni (Dr.) dan Izran Sarrazin bin Mohammad (Dr.) yang banyak membantu dan memberi tunjuk ajar serta bimbingan semasa proses penyediaan kajian ini.

Tidak lupa juga kepada keluarga dan sahabat-sahabat yang membantu dan memberi sokongan sepanjang kajian ini dilakukan.

ABSTRAK

Kajian ini adalah berkisarkan kepada tahap kualiti perkhidmatan bas terhadap pihak pengguna, operator bas dan pihak pengurusan bas UTM. Terdapat dua objektif kajian di dalam kajian ini iaitu mengkaji ciri-ciri kualiti perkhidmatan bas dari prespektif pihak pengguna, operator bas dan pihak pengurusan bas UTM dan mengkaji ciri-ciri yang kritikal bagi perkhidmatan bas awam pada pandangan pengguna bas, operator bas dan pengurusan bas UTM. Skop kajian ini adalah terhad kepada perkhidmatan bas UTM sahaja. Terdapat 3 peringkat metodologi kajian iaitu kajian literatur pada peringkat pertama, pengumpulan data melalui pengedaran borang soal selidik pada peringkat kedua dan analisis data pada peringkat ketiga. Analisis data yang digunakan adalah analisis kekerapan dan analisis diskriptif min. Penemuan kajian ini adalah mengenai kualiti perkhidmatan bas yang diutamakan oleh pengguna, operator bas dan pengurusan bas UTM adalah masa perjalanan adalah yang utama, penyelenggaraan, harga/tambang dan kemudahan. Bagi penemuan yang kedua adalah tahap kualiti perkhidmatan bas yang paling rendah adalah kekerapan bas yang kurang. Ini berdasarkan hasil analisis bagi objektif yang ke-2. Secara keseluruhannya, perkhidmatan bas UTM adalah berada pada tahap sederhana dan baik. Secara kesimpulannya, pihak pengurusan bas UTM dan operator perlu meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan bas ke peringkat yang lebih cemerlang agar dapat memberi kepuasan optima kepada pengguna.

ABSTRACT

This study is about the level of quality of bus services for the customer, bus operators and bus management in UTM. There are two research objectives in this study that to study the characteristics of the quality of public bus services from the perspective of the users, bus operators and bus management in UTM and to study characteristics that are critical to public bus services in the view of bus users, bus operators and bus management in UTM. The scope is limited to the UTM bus service only. There are three stages of the research methodology that is literature review in the first stage, data collection through the distribution of questionnaires in the second and third stage is data analysis. For the analysis of the data in this research, frequency analysis and mean descriptive analysis are used. Findings of this study are about the quality of bus services preferred by users, bus operators and bus management in UTM is the travel time, price/fares, maintenance and convenience. For the second discovery is the quality level of the lowest bus service is frequent buses. This is based on the analysis of the objective 2. Overall, UTM bus service is at moderate and good level. In conclusion, the management of UTM bus and operators need to improve the quality of bus services to the level of excellence in order to provide optimum satisfaction to the users.

SENARAI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS	
	PENGESAHAN	
	HALAMAN JUDUL	i
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	SENARAI KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI RAJAH	xiii
	SENARAI SINGKATAN	xv
	LAMPIRAN	xvi
BAB 1	PENDAHULUAN	1
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Penyataan Masalah	3
	1.3 Objektif	5
	1.4 Skop Kajian	5
	1.5 Metodologi Kajian	6
	1.5.1 Peringkat 1: Kajian Literatur	6
	1.5.2 Peringkat 2: Pengumpulan Data	7
	1.5.3 Peringkat 3: Penganalisaan Data	8
	1.6 Kepentingan Kajian dan hasil jangkaan	10
	1.6.1 Kepada kerajaan atau organisasi	10
	1.6.2 Kepada operator perkhidmatan bas	10
	1.6.3 Kepada pengguna perkhidmatan bas	11

BAB 2	KUALITI PERKHIDMATAN BAS DI UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	12
2.1	Definisi	12
2.2	Pengangkutan Awam	12
2.3	Kualiti	14
	2.3.1 Kepentingan Kualiti	14
	2.3.2 Kualiti Perkhidmatan	15
	2.3.3 Model Jurang Kualiti Perkhidmatan	15
	2.3.4 Pengukuran Kualiti	17
2.4	Kualiti Perkhidmatan Bas	18
	2.4.1 Faktor-Faktor Yang Menyumbang Kepada Kualiti Perkhidmatan bas	18
2.5	Kesimpulan	23
BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	24
3.1	Pengenalan	24
3.2	Universiti Teknologi Malaysia	26
	3.2.1 Universiti Teknologi Malaysia, Skudai Johor	26
3.3	Reka Bentuk Kajian	27
3.4	Peringkat Kajian	28
	3.4.1 Peringkat Pertama: Kajian Literatur	28
	3.4.2 Peringkat Kedua: Pengumpulan Data	28
	3.4.3 Peringkat Ketiga: Analisis Data	29
3.5	Pengumpulan Data	29
	3.5.1 Data Primer	29
	3.5.2 Data Sekunder	29
3.6	Pembentukan Borang Soal Selidik	30
3.7	Teknik Persampelan	32
	3.7.1 Persampelan Kebarangkalian (Probability Sampling)	32

3.8	Kaedah Penyelidikan	33
3.8.1	Kaedah Kuantitatif	33
3.9	Analisis Data	33
3.9.1	Analisis Statistik Keperluan	34
3.9.2	Kaedah Skala Likert Dan Analisis Keperluan	34
3.10	Kesimpulan	35
BAB 4	ANALISIS KAJIAN	36
4.1	Pengenalan	36
4.2	Huraian Kepada Borang Soal Selidik	36
4.3	Kaedah Yang Digunakan Dalam Menganalisis Borang Soal Selidik	37
4.4	Analisis Kajian	37
4.4.1	Analisis Faktor Tahap Kualiti	37
A.	Perkara Utama Di Dalam Perkhidmatan Bas	38
B.	Analisis Ciri-Ciri Kualiti Perkhidmatan Bas	38
4.4.1.1	Kekerapan Bas	39
4.4.1.2	Masa Perjalanan	39
4.4.1.3	Ketepatan Masa	40
4.4.1.4	Harga/Tambang	40
4.4.1.5	Maklumat	41
4.4.1.6	Kebersihan	41
4.4.1.7	Tingkah laku Staf	41
4.4.1.8	Keselesaan	42
4.4.1.9	Bunyi Bising	42
4.4.1.10	Kekosongan Tempat Duduk	43
4.4.1.11	keselamatan Di Perhentian Bas	43
4.4.1.12	Keselamatan Di Dalam Bas	43
4.4.1.13	Polisi Perkhidmatan Bas	44

4.4.1.14 Penyelenggaraan Bas	44
4.4.1.15 Keadaan Bas	45
4.4.1.16 Penyelenggaraan Dan Pembaikan	45
4.4.1.17 Kemudahan	45
4.4.1.18 Prestas Pemandu Bas	46
4.4.1.19 Kos Operasi	46
4.4.2 Analisis Faktor kritikal perkhidmatan bas	47
4.4.2.1 Kekerapan Bas	48
4.4.2.2 Masa Perjalanan	48
4.4.2.3 Ketepatan Masa	49
4.4.2.4 Harga/Tambang	49
4.4.2.5 Maklumat	50
4.4.2.6 Kebersihan	50
4.4.2.7 Tingkahlaku Staf	51
4.4.2.8 Keselesaan	51
4.4.2.9 Bunyi Bising	52
4.4.2.10 Kekosongan Tempat Duduk	52
4.4.2.11 Keselamatan Di Perhentian Bas	53
4.4.2.12 Keselamatan Di Dalam Bas	53
4.4.2.13 Polisi Perkhidmatan Bas	54
4.4.2.14 Penyelenggaraan Bas	54
4.4.2.15 Keadaan Bas	55
4.4.2.16 Penyelenggaraan Dan Pembaikan	55
4.4.2.17 Kemudahan	56
4.4.2.18 Prestasi Pemandu Bas	56
4.4.2.19 Kos Operasi	57

BAB 5	PENEMUAN KAJIAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN	61
5.1	Pengenalan	61
5.2	Penemuan Kajian	61
	5.2.1 Penemuan Kajian Untuk Objektif Pertama	62
	5.2.2 Penemuan Kajian Untuk Objektif Kedua	64
5.3	Limitasi Kajian	68
5.4	Cadangan Bagi Kajian Lanjutan	68
5.5	Penutup	69
	BIBLIOGRAFI	70
	LAMPIRAN	74

SENARAI JADUAL

JADUAL		HALAMAN
1) Jadual 3.1	Bahagian Dalam Borang Soal Selidik	31
2) Jadual 4.1	Tahap-Tahap Perkhidmatan Bas Utm Disusun Mengikut Skor Purata	58
3) Jadual 4.2	Petunjuk Bagi Tahap Kualiti	59
4) Jadual 5.1	Ciri-Ciri Kualiti Di Dalam Perkhidmatan Bas	62
5) Jadual 5.2	Ciri-Ciri Kritikal Perkhidmatan Bas UTM (Mengikut Keutamaan)	65

SENARAI RAJAH

RAJAH		HALAMAN
Rajah 1.0	Carta Alir Kajian Metodologi	9
Rajah 2.1	Model Jurang Kualiti Perkhidmatan	15
Rajah 3.1	Carta Aliran Kajian Metodologi	25
Rajah 4.1	Peraturan Perkara Utama Di Dalam Perkhidmatan Bas	38
Rajah 4.2	Peraturan Kekeperan Bas	39
Rajah 4.3	Peraturan Masa Perjalanan	39
Rajah 4.4	Peraturan Ketepatan Masa	40
Rajah 4.5	Peraturan Harta/Tambang	40
Rajah 4.6	Peraturan Maklumat	41
Rajah 4.7	Peraturan Kebersihan	41
Rajah 4.8	Peraturan Tingkahlaku Staf	41
Rajah 4.9	Peraturan Keselesaan	42
Rajah 4.10	Peraturan Kebisingan	42
Rajah 4.11	Peraturan Kekosongan Tempat Duduk	43
Rajah 4.12	Peraturan Keselamatan Di Perhentian Bas	43
Rajah 4.13	Peraturan Keselamatan Di Dalam Bas	43
Rajah 4.14	Peraturan Polisi Perkhidmatan bas	44
Rajah 4.15	Peraturan Penyelenggaraan Bas	44
Rajah 4.16	Peraturan Keadaan Bas	45
Rajah 4.17	Peraturan Penyelenggaraan Dan Pembaikan	45
Rajah 4.18	Peraturan Kemudahan	45
Rajah 4.19	Peraturan Prestasi Pemandu Bas	46
Rajah 4.20	Peraturan Kos Operasi	46
Rajah 4.21	Peraturan Kekeperan Bas	48
Rajah 4.22	Peraturan Masa Perjalanan	48
Rajah 4.23	Peraturan Ketepatan Masa	49
Rajah 4.24	Peraturan Harta/Tambang	49
Rajah 4.25	Peraturan Maklumat	50
Rajah 4.26	Peraturan Kebersihan	50
Rajah 4.27	Peraturan Tingkahlaku Staf	51
Rajah 4.28	Peraturan Keselesaan	51

Rajah 4.29	Peraturan Kebisingan	52
Rajah 4.30	Peraturan Kekosongan Tempat Duduk	52
Rajah 4.32	Peraturan Keselamatan Di Perhentian Bas	53
Rajah 4.32	Peraturan Keselamatan Di Dalam Bas	53
Rajah 4.33	Peraturan Polisi Perkhidmatan bas	54
Rajah 4.34	Peraturan Penyelenggaraan Bas	54
Rajah 4.35	Peraturan Keadaan Bas	55
Rajah 4.36	Peraturan Penyelenggaraan Dan Pembaikan	55
Rajah 4.37	Peraturan Kemudahan	56
Rajah 4.38	Peraturan Prestasi Pemandu Bas	56
Rajah 4.39	Peraturan Kos Operasi	57
Rajah 4.40	Skala Tahap Kualiti Perkhidmatan Bas	59
Rajah 5.1	Kualiti Perkhidmatan Bas Mengikut Keutamaan	63
Rajah 5.2	Tahap Kualiti Yang Perlu Ditingkatkan Di Dalam Perkhidmatan Bas UTM	67

SENARAI SINGKATAN

UTM	-	Universiti Teknologi Malaysia
UHB	-	Unit Harta Bina
HEMA	-	Hal Ehwal Mahasiswa Dan Alumni
FGHT	-	Fakulti Geoinformasi dan Harta Tanah
FAB	-	Fakulti Alam Bina
KDSE	-	Kolej Datin Seri Endon
KDOJ	-	Kolej Dato Onn Jaafar

LAMPIRAN	TAJUK	HALAMAN
A	BORANG SOAL SELIDIK	74
B	ANALISIS KEKERAPAN A	76
C	ANALISIS KEKERAPAN B	77
D	ANALISIS DISKRIPITIF MIN	82

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Pada awal 90an, peningkatan bilangan kenderaan telah meningkat secara mendadak di seluruh Negara Eropah (MOTIF, 1998; Van de Velde, 2001). Dalam tempoh 1985 hingga 1997, pecahan mod pengangkutan awam telah berkurangan daripada 34.3 peratus kepada 19.7 peratus. Ini menunjukkan satu peralihan besar daripada pengangkutan awam, khususnya pengangkutan bas, sebahagiannya disebabkan oleh peningkatan taraf hidup yang menyebabkan peningkatan kadar pemilikan kereta dan juga kemerosotan dalam perkhidmatan bas. Sepertimana laporan Pelan Struktur Kuala Lumpur 2020, hanya 20 peratus penduduk Kuala Lumpur menggunakan pengangkutan awam (Pelan Struktur Kuala Lumpur 2020). Peningkatan pergantungan terhadap pengangkutan persendirian, khususnya kereta persendirian, telah mewujudkan tekanan yang tinggi terhadap rangkaian jalan raya dan telah menyumbang kepada masalah kesesakan lalu lintas dan pencemaran.

Pengangkutan dapat mengerakkan manusia dari suatu tempat ke suatu tempat yang hendak ditujui untuk sesuatu aktiviti seperti kerja, belajar, membeli belah dan bersiar-siar (Iles, 2005). Meskipun istilah-istilah tersebut secara amnya dianggap sebagai perkhidmatan rel dan bas, definisi yang lebih luas boleh merangkumi perkhidmatan penerbangan berjadual, feri, teksi dan sebagainya (White, 2008). Walauapapun jenis pengangkutan awam tersebut secara jelas kualiti perkhidmatannya adalah bergantung kepada kepuasan pengguna.

Hensher and Stanley (2008) menyatakan bahawa perkhidmatan pengangkutan awam mempunyai objektif yang luas di mana kerajaan perlu menyediakan kualiti yang baik, bersepadu dan terus meningkatkan perkhidmatan untuk kos tambang yang berpatutan, dengan pulangan yang munasabah kepada pengusaha yang memberikan nilai untuk wang di bawah kerajaan bagi kesinambungan dan kewajipan masyarakat.

Penyediaan perkhidmatan bas di kebanyakan negara membangun telah banyak berubah sejak beberapa tahun. Pada tahun 1970 sektor awam memonopoli perkhidmatan bas sehingga pada awal 1980, perkhidmatan bas ini berubah arah di mana sektor swasta mengambil alih. Perubahan ini disebabkan oleh peningkatan penggunaan perkhidmatan awam dan menyediakan ruang untuk inovasi sektor swasta yang dianggap mungkin dapat meningkatkan perkhidmatan pelanggan dan mengurangkan kos (Hensher & Stanley, 2008).

Spesifikasi bagi perkhidmatan juga adalah salah satu alat untuk menguruskan kualiti, prestasi dan nilai perkhidmatan yang disediakan (Atkin & Brooks, 2009). Oleh yang demikian, kualiti perkhidmatan perlulah mengambilkira kehendak-kehendak pengguna bas awam bagi mencapai kualiti perkhidmatan yang memuaskan sepertimana definisi kualiti itu sendiri yang bermaksud mencapai kepuasan pelanggan (Crosby, 1996).

Namun masih terdapat banyak rungutan dari pengguna-pengguna perkhidmatan bas. Antara rungutan yang diterima daripada pengguna-pengguna perkhidmatan bas adalah kekurangan bas, masalah kelewatan bas, kesesakan di antara penumpang bas di waktu puncak dan kekerapan bas yang masih kurang serta tempat menunggu bas yang disediakan juga tidak selesa (Eboli & Mazzulla, 2011; Iles, 2005). Selain itu, pemandu bas tidak mempertimbangkan keselamatan pengguna, keselesaan dan mengenakan caj atau tambang yang mahal.

Terdapat juga penumpang yang terpaksa bertukar bas beberapa kali untuk ke satu destinasi. Penumpang juga terdedah kepada mangsa jenayah penyeluk saku dan lebih teruk lagi samun dan rogol (Iles, 2005).

Sehubungan dengan itu, kajian ini diperlukan, bertujuan untuk melihat isu ini dengan lebih terperinci berkaitan hubungan antara kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan pengguna di dalam perkhidmatan bas. Kualiti perkhidmatan perlulah selari dengan kehendak pengguna agar kualiti perkhidmatan bas dapat ditingkatkan.

1.2 Penyataan Masalah

Berdasarkan kepada subtopik pengenalan sebelum ini, adalah jelas bahawa kerajaan perlu bertanggungjawab ke atas kualiti perkhidmatan bas awam walaupun pengurusannya telah diswastakan. Satu mekanisma perlu dicapai bagi melaksanakan hasrat ini iaitu dengan meningkatkan kualiti perkhidmatan. Walaupun kerajaan melalui seperti *Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD)* sering menjalankan pemeriksaan untuk memastikan kualiti dan pengguna bas berpuas hati, masih terdapat rungutan daripada pihak pengguna bas. Dengan ini, jelas bahawa kualiti perkhidmatan di antara pihak kerajaan dan operator bas mestilah selari dengan kehendak pengguna dan perlu dipenuhi oleh operator bas (Mokonyama & Venter, 2013).

Dalam satu pekeliling Lembaga Penyelidikan Pengangkutan (TRB) berpangkalan di Amerika Syarikat, menggariskan isu kritikal mengenai penerimaan orang ramai dan tahap kepuasan pengguna. TRB telah mengenal pasti dua aspek penting daripada maklumat awam/pelanggan iaitu tahap kepuasan pengguna dalam perkhidmatan dan kedua adalah produk sistem pengangkutan pendapat pelanggan mengenai perkhidmatan yang paling penting yang mana Jabatan Pengangkutan perlu sediakan (TRC, 1998). Maklumat-maklumat ini dianggap perlu untuk penilaian dan peningkatan prestasi perkhidmatan, keberkesanan pemasaran dan pelaksanaan keutamaan strategik. Agensi pengangkutan perlu melihat maklum balas pengguna sebagai sumber yang penting dalam menilai dan menilai prestasi perkhidmatan di semua peringkat organisasi agar kualiti perkhidmatan dapat ditingkatkan.

Di Malaysia, kajian yang dijalankan berkaitan kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan pengguna adalah kurang. Kajian yang terdapat di Malaysia hanyalah kajian mengenai tahap kepuasan pengguna bagi sesuatu sektor perkhidmatan. Sebagai contoh kajian mengenai tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan pengangkutan Putra LRT (Norhaidah Liman, 2004) yang menekankan tahap kepuasan pengguna di dalam perkhidmatan rel. Selain itu, tahap kepuasan penumpang terhadap perkhidmatan bas pengantara Putra LRT Sistem 2 (PUTRALINE) (Siti Aishah Sadri, 2004), tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan "Light Rail Transit"(LRT) (Muhammad Rasy'ain Musa, 2008), kajian ke atas kepuasan pengguna terhadap mutu perkhidmatan pengangkutan awam yang disediakan oleh South Johore (SJ) (Nur Leen Ismail, 1998), tahap kepuasan pengguna terhadap mutu perkhidmatan pengangkutan awam di Kepala Batas, Pulau Pinang (Siti Hajar Ahmad, 2008) dan Aplikasi Model Servqual dalam mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan bas ekspres Syarikat Resort World Tours Sdn. Bhd (Siti Zamzarina Abd Hamid, 2004).

Kualiti perkhidmatan adalah bagi mengukur sejauh mana tahap perkhidmatan yang disampaikan pada jangkaan pengguna, manakala organisasi yang menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti akan menjamin keyakinan pengguna secara konsisten (Joewono dan Kubota, 2007; Lembaga Penyelidikan Pengangkutan, 1999, 2004). Oleh itu, prestasi perkhidmatan yang berpadanan dengan jangkaan pengguna akan mempengaruhi tahap kepuasan pengguna. Pihak yang terlibat di peringkat pengurusan perkhidmatan bas perlulah memainkan peranan agar kehendak pengguna dapat dipenuhi. Jika perkara ini tidak dibendung, pelbagai masalah akan terjadi. Masalah ini juga akan memberi kesan buruk kepada pengguna dan juga kepada organisasi.

Antara masalah-masalah yang akan timbul seperti pengguna-pengguna akan berterusan tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan. Selain itu, kerugian kos di pihak operator perkhidmatan bas apabila pengguna tidak menggunakan perkhidmatan bas Hensher and Stanley (2003). Pengguna juga akan memilih untuk menggunakan pengangkutan persendirian atau memilih operator perkhidmatan bas yang lain yang lebih baik.

Di samping itu, daripada peningkatan penggunaan kenderaan persendirian, ini akan menimbulkan kesesakan lalu lintas, pencemaran udara dan bunyi, serta dapat meningkatkan kadar kemalangan jalanraya (Mazzulla & Eboli, 2006).

Oleh itu, akibat ini dapat diatasi dengan meningkatkan kualiti perkhidmatan bas berdasarkan keperluan pengguna. Dengan itu, terdapat beberapa persoalan penting yang perlu diselesaikan iaitu:

- a. Apakah ciri-ciri kualiti perkhidmatan bas?
- b. Adakah ciri-ciri kualiti yang kritikal pada pandangan pengguna bas, operator bas dan pengurusan bas UTM?

1.3 Objektif Kajian

Berdasarkan kepada persoalan kajian, berikut adalah objektif yang digariskan dalam kajian ini:

1. Mengkaji ciri-ciri kualiti perkhidmatan bas.
2. Mengkaji ciri-ciri yang kritikal bagi perkhidmatan bas awam pada pandangan pengguna bas, operator bas dan pengurusan bas UTM.

1.4 Skop Kajian

Disebabkan tempoh penyelidikan yang singkat dan kebolehcapaian data yang terhad, maka kajian ini hanyalah tertumpu kepada perkara-perkara berikut. Pertama kajian ini adalah terhad dan memberi tumpuan hanya kepada perkhidmatan bas di Universiti Teknologi Malaysia (UTM) Skudai Johor. Kedua, kajian ini hanyalah bagi membuat analisis bagi kualiti perkhidmatan bas.

Kajian ini juga melibatkan beberapa pihak antaranya pihak institusi UTM, operator bas dan pengguna bas UTM. Pemilihan skop kajian bagi perkhidmatan bas UTM adalah kerana ia bersesuaian dan melibatkan ketiga-tiga pihak dalam perkhidmatan bas ini iaitu kerajaan atau organisasi iaitu UTM, operator bas dan pengguna perkhidmatan bas UTM. Ketiga-tiga pihak ini penting dalam mendapatkan maklumat kajian terutamanya pengguna kerana mereka adalah pihak yang menentukan kualiti perkhidmatan tersebut. Maklumat-maklumat yang ingin diperolehi adalah kehendak-kehendak ketiga-tiga pihak dan ketidakpuasan hati pengguna terhadap kualiti perkhidmatan bas.

1.5 Metodologi kajian

Kajian ini mengandungi beberapa peringkat bagi memudahkan proses menganalisis dan membuat kesimpulan secara sistematik. Proses dalam mengenalpasti masalah adalah berdasarkan objektif yang ingin dicapai supaya pernyataan masalah dapat dikenalpasti. Skop dan kepentingan kajian dinyatakan bagi menentukan halatuju dan matlamat kajian supaya tidak tersasar. Dalam penyelidikan ini, terdapat tiga peringkat kajian dilakukan. Peringkat-peringkat itu adalah peringkat literatur, peringkat pengumpulan data dan peringkat analisis data.

1.5.1 Peringkat Literatur

Pada peringkat ini, kaedah yang dilakukan bagi mendapatkan maklumat adalah melalui pembacaan buku dan artikel yang berkaitan dengan definisi kualiti, pengukuran kualiti dan kualiti perkhidmatan. Laman sesawang juga turut digunakan bagi mendapatkan sumber maklumat berkaitan literatur ini.

Peringkat ini melibatkan penyelidikan secara teori yang mengandungi definisi bagi istilah-istilah tertentu dan mengenai tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti pengangkutan awam.

Struktur bagi peringkat ini mengandungi:

- a) Konsep kualiti, kualiti perkhidmatan dan elemen-elemen kualiti perkhidmatan.
- b) Faktor-faktor penting yang terlibat dalam menganalisis kualiti dan ketidakpuasan hati pengguna perkhidmatan bas.
- c) Kualiti perkhidmatan yang dikehendaki oleh pengguna, operator bas dan kerajaan

1.5.2 Peringkat Pengumpulan Data

Peringkat pengumpulan data amat penting dan perlu diberi perhatian yang khusus kerana ia akan mempengaruhi hasil kajian yang akan diperolehi. Kajian ini melibatkan dua peringkat pengumpulan data iaitu:

- a) Pengumpulan data untuk kajian kes.
- b) Pengumpulan data untuk analisis.

1.5.2.1 Kajian kes

Sepertimana yang telah dinyatakan di dalam skop kajian pada subtopik terdahulu, perkhidmatan bas UTM dipilih sebagai kajian kes bagi penyelidikan ini. Pemilihan perkhidmatan bas UTM adalah kerana faktor masa yang singkat dalam penyelidikan dan perkhidmatan bas UTM melibatkan tiga pihak iaitu pihak organisasi, operator bas dan pengguna iaitu pelajar UTM. Perkara ini dilakukan bersesuaian dengan objektif kajian iaitu mengenalpasti kehendak-kehendak ketiga-tiga pihak terbabit.

1.5.2.2 Kaedah pengumpulan data

Kaedah pengumpulan data berkaitan kajian kes dilakukan melalui dua sumber utama iaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpul dengan menggunakan kaedah soal selidik terhadap pihak UTM yang memberikan perkhidmatan, pihak operator bas UTM dan pelajar yang menggunakan bas UTM. Daripada pengumpulan data ini, maklumat mengenai organisasi, masalah-masalah, kehendak pihak yang terlibat akan dikenalpasti. Data sekunder pula, rujukan dilakukan berdasarkan kepada artikel, jurnal dan laman sesawang.

Responden yang terlibat di dalam kajian ini hanya dikalangan pihak pengguna bas, operator bas dan kerajaan iaitu pihak pengurusan bas UTM. Pengurusan bas luar yang memasuki UTM adalah tidak terlibat di dalam kajian ini. Seramai 83 responden telah terlibat di dalam kajian ini. Rata-rata responden adalah merupakan pelajar UTM yang menggunakan perkhidmatan bas.

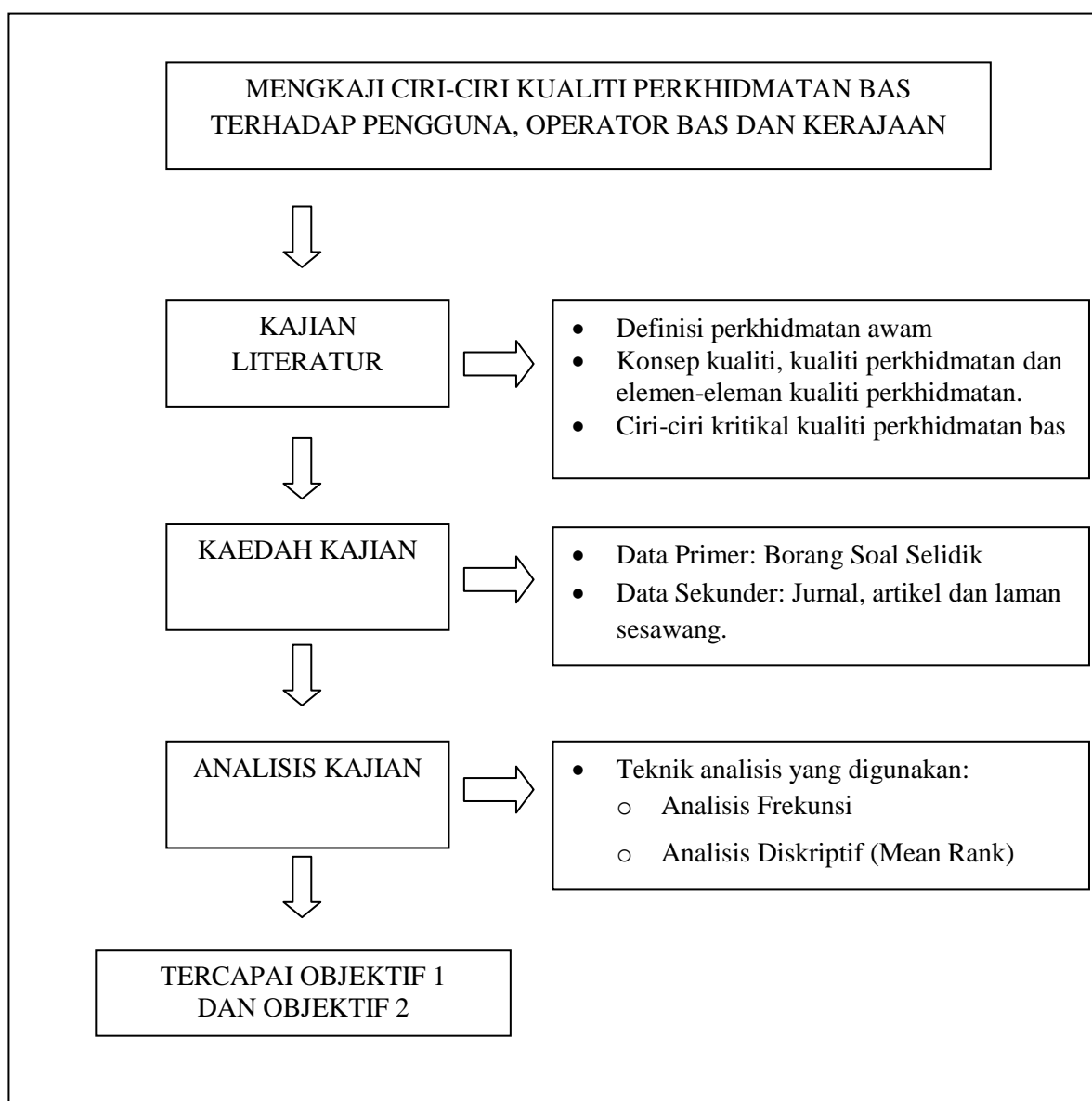
1.5.3 Peringkat Analisis Data

Peringkat ini melibatkan aktiviti pengumpulan data dan analisis data yang dikumpulkan mengikut kesesuaian skop kajian bagi mencapai objektif yang ditetapkan. Di dalam kajian ini, set-set soalan soal selidik akan dilakukan ke atas pihak UTM, operator bas dan pengguna bas UTM bagi mendapatkan hasil analisis.

Pada peringkat ini maklumat yang diperolehi daripada borang soal selidik akan dianalisis dan disimpulkan untuk mencapai objektif kajian. Bagi teknik analisis yang digunakan adalah seperti analisis frekuensi dan analisis diskriptif “Mean Rank”.

Kajian soal selidik dijalankan selama tiga minggu di sekitar kawasan UTM. Kawasan yang terlibat adalah Unit Harta Bina UTM, Fakulti Geoinformasi dan Harta Tanah (FGHT), Fakulti Alam Bina (FAB), Kolej Datin Seri Endon (KDSE) dan Kolej Dato Onn Jaafar (KDOJ). Seramai 83 responden telah terlibat dalam kajian soal selidik ini. Seramai 78 pelajar adalah pengguna bas UTM, tiga orang pemandu bas dan pegawai di Unit Harta Bina serta pegawai di Pejabat Hal Ehwal Pelajar UTM.

Rajah 1.0: Carta Alir Kajian Metodologi



1.6 Kepentingan kajian dan hasil jangkaan

Diharapkan kajian ini dapat memberi manfaat kepada pihak-pihak seperti:

1.6.1 Kepada kerajaan atau organisasi

Kajian ini boleh memberi kepentingan kepada pihak UTM. Kajian ini boleh dianggap sebagai panduan agar kualiti perkhidmatan yang ingin dilaksanakan selari dengan kehendak-kehendak pengguna. Apabila kehendak-kehendak ini selari, kualiti perkhidmatan bas UTM akan meningkat. Selain itu juga, ianya dapat mengurangkan penggunaan kenderaan persendirian apabila kualiti perkhidmatan bas dapat ditingkatkan dan penggunaan bas dapat dioptimumkan oleh pengguna-pengguna bas UTM.

1.6.2 Kepada operator perkhidmatan bas

Pihak operator bas UTM juga akan mendapat manfaat daripada perkara ini. Kajian ini juga dapat dijadikan panduan kerana operator bas perlu memastikan samada kualiti perkhidmatan mereka memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan atau pun tidak.

Pihak operator bas UTM juga, akan dapat menyambung operasi perkhidmatan bas dengan UTM apabila rungutan oleh pelajar berkurangan disebabkan kualiti perkhidmatan yang meningkat. Selain itu juga, kos dapat dikurangkan dengan menguruskan operasi bas dengan tersusun dan mengikut keutamaan kualiti yang dikehendaki oleh pengguna bas.

1.6.3 Kepada pengguna perkhidmatan bas

Pengguna-pengguna bas UTM akan berpuas hati apabila kehendak-kehendak mereka dipenuhi selari dengan kualiti perkhidmatan yang diterima. Kualiti perkhidmatan yang baik akan meningkatkan penggunaan perkhidmatan bas UTM. Pelbagai manfaat yang diperolehi daripada peningkatan kualiti perkhidmatan seperti masa pengguna tidak terbuang dengan menunggu bas yang lama, keselamatan serta kesihatan terjamin dan kesesakan lalu lintas dapat dikurangkan.

Hasil jangkaan kajian ini adalah dapat mengenalpasti ciri-ciri kualiti yang diutamakan oleh ketiga-tiga pihak serta dapat mengenalpasti ciri-ciri kualiti yang kritikal bagi pandangan ketiga-tiga pihak yang terlibat.

BIBLIOGRAFI

- Alexander, K. (1992). Facilities management practice. *Facilities*, 10(5), 11-18.
- Alexander, K. (2013). *Facilities management: theory and practice*: Routledge.
- Atkin, B., & Brooks, A. (2009). *Total facilities management*: Wiley. com.
- Adelson, J. L., & McCoach, D. B. (2010). Measuring the mathematical attitudes of elementary students: The effects of a 4-point or 5-point Likert-type scale. *Educational and Psychological Measurement*, 70(5), 796-807. doi: 10.1177/0013164410366694
- Buchanan, C. (2006). *Bus Passenger Satisfaction Survey 2005*: Scottish Executive Social Research Edinburgh.
- B. G. Dale. (2003). *Managing Quality*. Black Well Publishing.
- Blue Mountains Bus Company (2012, May 16). *Blue Mountains Bus*. [Cited 2012 19 August 2013]; From: [Http://Www.Bmbc.Com](http://www.bmbc.com)
- Courtenay, B. C., & Weidemann, C. (1985). The effects of a "don't know" response on Palmore's Facts on Aging quizzes. *The Gerontologist*, 25(2), 177-181.
- Crosby, P. B. (1996). *Philip Crosby's Reflections on Quality: 295 inspirations from the world's foremost quality guru*: McGraw-Hill.
- Dawes, J. (2001b). The impact of mentioning a scale mid-point in administering a customer satisfaction questionnaire via telephone. *Australasian Journal of Market Research*, 9(1), 11-18.
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2011). A methodology for evaluating transit service quality based on subjective and objective measures from the passenger's point of view. *Transport Policy*, 18(1), 172-181.
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2012). Performance indicators for an objective measure of public transport service quality.

- Hensher, D. A., & Stanley, J. (2003). Performance-based quality contracts in bus service provision. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 37(6), 519-538.
- Hensher, D. A., & Stanley, J. (2008). Transacting under a performance-based contract: The role of negotiation and competitive tendering. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 42(9), 1143-1151.
- Hoyle, D. (2001). ISO 9000: quality systems handbook.
- Husain, N., Abdullah, M., Idris, F., & Sagir, R. M. (2001). The Malaysian total performance excellence model: a conceptual framework. *Total Quality Management*, 12(7-8), 926-931.
- Iles, R. (2005). *Public Transport In Development Countries*.
- Joewono, T.B., Kubota, H., 2007. User satisfaction with paratransit in competition with motorization in Indonesia: anticipation of future implications. *Transportation* 34, 337–354.
- Koushki, P. A., Al-Saleh, O. I., & Al-Lumaia, M. (2003). On management's awareness of transit passenger needs. *Transport Policy*, 10(1), 17-26. doi: [http://dx.doi.org/10.1016/S0967-070X\(02\)00025-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0967-070X(02)00025-2)
- Kwok Kuen Tsang (2012). *The use of midpoint on Likert Scale: The implications for educational research*. PhD Student, Faculty of Education, The University of Hong Kong
- Lei Chang (1994). A Psychometric Evaluation of 4-Point and 6-Point Likert-Type Scales in Relation to Reliability and Validity. University of Central Florida
- Matell, M. S., & Jacoby, J. (1971). Is there an optimal number of alternatives for Likert scale items? Study I: Reliability and validity. *Educational and Psychological Measurement*, 31(3), 657-674. doi: 10.1177/001316447103100307
- Mazzulla, G., & Eboli, L. (2006). A Service Quality experimental measure for public transport.
- Mokonyama, M., & Venter, C. (2013). Incorporation of customer satisfaction in public transport contracts – A preliminary analysis. *Research in Transportation Economics*, 39(1), 58-66. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.retrec.2012.05.024>

- Mohd Ayop Abd Razid (2013, May 14). Ke Arah Pengangkutan Awam Lebih Cekap, Berkesan. Berita Harian. Retrieve August 20, 2013, From [Http://Www.Bharian.Com.My](http://Www.Bharian.Com.My)
- Mohd Majid Konting. (1994). Kaedah Penyelidikan Pendidikan. Kuala Lumpur, Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Mohammad Najib Abdul Ghafar, (1999). Penyelidikan Pendidikan. Skudai, Universiti Teknologi Malaysia.
- MOTIF. (1998). Market Orientated Transport in Focus, Transport Research Fourth Framework Programme. *Office for Official Publications of the European Communities*.
- Parasuraman A. Zeithaml V.A. And Berry L.L.. (1994). Reassessment Of Expectations As A Comparison Standard In Measuring Service Quality: Implications For Further Research. *Journal Of Marketing*. 58(1): 111-125. Proquest.
- Pelan Struktur Kuala Lumpur 2020. Retrieve August 17, 2013, From <http://www.dbkl.gov.my>
- Rohani, M. M., Wijeyesekera, D. C., & Karim, A. T. A. (2013). Bus Operation, Quality Service and The Role of Bus Provider and Driver. *Procedia Engineering*, 53(0), 167-178. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.proeng.2013.02.022>
- The Land Transport Authority (2012, may 2012). Public Transport Customer Satisfaction 2011. 2012 [Cited 2012 19 August 2013]; From: [Http://Www.Lta.Gov.Sg](http://Www.Lta.Gov.Sg)
- Transportation Research Board, 1999. A handbook for measuring customer satisfaction and service quality. TRCP Report 47.
- Transportation Research Board, 2004. Transit capacity and quality of service manual. TRCP Report 100 (2nd edition).
- TRC, 1998. Strategic management research needs for state departments of transportation. Transportation Research Circular (TRC), No. 501, TRB, Washington, DC, December.
- Van de Velde, D. M. (2001). *The evolution of organisational forms in European public transport*. Paper presented at the 7th Conference on competition and ownership in land passenger transport.(Thredbo 7), Molde, Norway.
- Vuchic, V. R. (2005). *Urban transit*: Wiley.

- Walls, I. P. (2007). *Competitive tendering for urban bus services—cost impacts: international experience and issues*. Paper presented at the Competition and Ownership in Land Passenger Transport. 9th International Conference (Thredbo 9).
- White, P. (2008). *Public transport: its planning, management and operation*: Taylor & Francis US.
- Winder, R. E., & Judd, D. K. (1996). *Organizational orienteering: linking deming, covey, and senge in an integrated five dimension quality model*. Paper presented at the ASQC Seventh National Quality Management Conference Transactions.