

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TAHAP KEPUASAN PELAJAR
TERHADAP PROGRAM PENGURUSAN ASET DAN FASILITI

NUR AZREEN BINTI ISMAEL

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TAHAP KEPUASAN PELAJAR
TERHADAP PROGRAM PENGURUSAN ASET DAN FASILITI

NUR AZREEN BINTI ISMAEL

Laporan projek ini dikemukakan sebagai memenuhi
sebahagian daripada syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Pengurusan Aset Dan Fasiliti

Fakulti Geoinformasi Dan Harta Tanah
Universiti Teknologi Malaysia

JANUARI 2017

DEDIKASI

Tinta kasih abadi buat ayahanda dan bonda serta keluarga tercinta.

..

Buat sahabat dan teman sejati, terima kasih diatas sokongan dan dorongan yang diberi agar aku terus bersemangat dalam meniti liku-liku perjuangan.

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah, Yang Maha Pemurah, lagi Maha Mengasihani.

Alhamdulillah, syukur dan puji-pujian dipanjatkan kepada Allah S.W.T. kerana dengan limpah kurnia dan hidayahNya memberi keizinan kepada saya untuk menyiapkan tesis ini. Bersyukur juga atas kurniaan-Nya kerana ibu dan bapa banyak memberikan motivasi dan semangat untuk meneruskan perjuangan ini hingga ke akhir kajian ini.

Selain itu, kejayaan kajian ini juga adalah daripada usaha dan dorongan golongan professional. Oleh itu, saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan yang tulus ikhlas kepada Prof. Dr. Maizan bin Baba, penyelia tesis ini yang telah banyak membantu dan memberi bimbingan dan dorongan yang amat bernilai sepanjang proses penyiapan tesis ini.

Kedua, di kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih pada pensyarah-pensyarah di FGHT secara amnya, dan khususnya di Pusat Kajian Harta Tanah (CRES) yang banyak berkongsi ilmu dan maklumat. Pandangan dan nasihat mereka sesungguhnya memberi semangat buat saya dalam penyiapan kajian ini. Akhir sekali terima kasih kepada rakan seperjuangan yang telah banyak memberi sokongan, dorongan, teguran serta nasihat yang membina.

ABSTRAK

Tahap kepuasan dan persepsi pelajar terhadap kualiti pendidikan bukan sahaja menjadi petunjuk masa hadapan bagi sesebuah organisasi bahkan menjadi petunjuk terbaik untuk keuntungan masa depan organisasi. Kualiti sesuatu perkhidmatan berkait rapat dengan kepuasan pelanggan sebagai penerima perkhidmatan. Potensi dan hasil bagi sesuatu perkhidmatan yang disediakan dapat diketahui dengan mendapatkan maklum balas daripada penerima perkhidmatan dimana, bagi sektor pendidikan penerima perkhidmatan yang utama adalah pelajar. Seterusnya, hasil daripada maklum balas yang diperoleh dapat dijadikan sebagai asas untuk penambahbaik pada masa hadapan. Oleh itu, prestasi perkhidmatan yang diberikan dapat dipertingkatkan dan memberikan impak positif. Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar Pengurusan Aset dan Fasiliti terhadap program yang disertai dan untuk mengetahui faktor yang paling mempengaruhi tahap kepuasan pelajar tersebut. Data primer daripada pengedaran borang soal selidik digunakan bagi mendapatkan maklumat berkaitan isu yang dibincangkan manakala data sekunder daripada jurnal, buku rujukan, web, kertas prosiding dan surat khabar turut digunakan bagi memperoleh maklumat. Kaedah analisis frekuensi dengan menggunakan *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* digunakan untuk menganalisis maklumat. Hasil daripada kajian yang dijalankan mendapati bahawa faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar ialah aspek staf dan program, persekitaran pembelajaran, perkhidmatan sokongan, jangkaan yang jelas dan juga kaedah penilaian. Faktor staf akademik, pengisian program, dan juga kemudahan sokongan (bahan rujukan diperpustakaan) merupakan antara faktor yang paling mempengaruhi tahap kepuasan pelajar Pengurusan Aset dan Fasiliti terhadap program akademik yang disertai.

ABSTRACT

Satisfaction and students' perceptions of the quality of education are not only an indication of the future for an organization even be the best indication of the future profitability of the organization. The quality of a service closely related to customer satisfaction as the recipient of the service. And the potential outcome of a service can be provided with feedback from service recipients. For the education sector, student is the major recipient of services. Then, the result of feedback obtained can be used as a basis for the added value in the future. Therefore, the performance of a services provided can be enhanced. This study aims to identify factors affecting the level of student satisfaction for Asset and Facility Management program and to determine the factors that most influence the level of student satisfaction. The primary data of the distribution of questionnaires used to obtain information on the issues discussed and the secondary data from journals, reference books, web, proceedings papers and newspapers were also used to obtain information. Frequency analysis methods using the Statistical Package for the Social Science (SPSS) was used to analyse the information. Results of the study found that staff and programme, support services, student development, environment, clear expectation and the assessment method are the factors that influence the student satisfaction. The academic staff, the program, as well as support facilities (the library reference materials) are among the factors that most influence the level of student satisfaction Asset and Facility Management of academic programs participated.

KANDUNGAN

BAB PERKARA	HALAMAN
TAJUK KAJIAN	i
PENGAKUAN	ii
DEDIKASI	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI SINGKATAN PERKATAAN	xiv
BAB 1	
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.3 Penyataan Masalah	6
1.4 Persoalan Kajian	9
1.5 Objektif Kajian	10
1.6 Skop Kajian	10
1.7 Kepentingan Kajian	12
1.8 Metodologi Kajian	13
1.8.1 Pendahuluan: Kajian Awal	13
1.8.2 Kajian Literatur	14
1.8.3 Kaedah Kajian	14
1.8.4 Mengumpul Data	15
1.8.5 Analisis Data	15
1.8.6 Cadangan dan Kesimpulan	16
1.8.7 Carta Aliran Kajian	17
BAB 2	
2.1 Pengenalan	18
2.2 Universiti Teknologi Malaysia	19
2.3 Definisi	
2.3.1 Tahap Kepuasan Pelajar	20
2.4 Model Tahap Kepuasan Pelajar	22
2.5 Tahap Kepuasan Pelajar di IPT	24
2.6 Dimensi dan Ukuran Tahap Kepuasan Pelajar	25
2.6.1 Staf dan Program	
2.6.1.1 Prestasi Staf	28

2.6.1.2	Program	31
2.6.2	Persekitaran Pembelajaran	32
2.6.2.1	Saiz Kelas	32
2.6.2.2	Jadual	34
2.6.3	Perkhidmatan Pelajar	35
2.6.3.1	Pengurusan Fakulti	35
2.6.3.2	Perkhidmatan Perpustakaan	36
2.6.3.3	Perkhidmatan IT	38
2.6.3.4	Perkhidmatan Panduan Kerjaya	38
2.6.4	Kaedah Penilaian	39
2.6.5	Pembangunan Pelajar	40
2.7	Rumusan Bab	42
BAB 3		
3.1	Pengenalan	43
3.2	Penentuan Objektif dan Skop Kajian	44
3.3	Kawasan Kajian	45
3.4	Carta Alir Kajian	46
3.5	Proses Metodologi Kajian	47
3.5.1	Fasa 1	47
3.5.2	Fasa 2	47
3.5.3	Fasa 3	50
3.5.4	Fasa 4	52
3.6	Persampelan Kajian	53
3.7	Kaedah Soal Selidik	54
3.7.1	Struktur Borang Kaji Selidik	54
3.7.2	Kerangka dan Format Borang Kaji Selidik	55
3.7.3	Soalan Pilihan Skala Likert	56
3.8	Rumusan Bab	57
BAB 4		
4.1	Pengenalan	58
4.2	Analisis Data – Objektif Kajian Pertama	59
4.3	Analisis Kritikal Indeks	78
4.4	Rumusan Bab	83
BAB 5		
5.1	Pengenalan	84
5.2	Penemuan Kajian	85
5.3	Limitasi dan Permasalahan Kajian	91
5.4	Cadangan Kajian Lanjutan	92
5.5	Rumusan Bab	92

SENARAI JADUAL

NO.JADUAL	TAJUK	HALAMAN
3.1	Jadual Keputusan Analisis Nilai Kebolehpercayaan Kajian	51
3.2	Jadual Pecahan Seksyen Borang Kaji Selidik Mengikut Jenis Soalan	54
3.3	Peringkat Perskalaan	56
4.1	Klasifikasi Indeks Min	60
4.2	Keputusan Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Program Akademik yang Disertai (Staf).	60
4.3	Rank Tertinggi Faktor yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar (Staf Akademik)	61
4.4	Keputusan Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Program Akademik yang Disertai (Program).	63
4.5	Rank Tertinggi Faktor yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar (Program)	64
4.6	Keputusan Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Program Akademik yang Disertai (Persekitaran Pembelajaran).	66
4.7	Rank Tertinggi Faktor yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar (Persekitaran Pembelajaran)	67
4.8	Keputusan Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Program Akademik yang Disertai (Perkhidmatan Sokongan).	68
4.9	Rank Tertinggi Faktor yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar (Perkhidmatan Sokongan)	69
4.10	Keputusan Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Program Akademik yang Disertai (Pembangunan Pelajar).	71
4.11	Rank Tertinggi Faktor yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar (Pembangunan Pelajar)	72
4.12	Keputusan Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Program Akademik yang Disertai (Kaedah Penilaian).	74
4.13	Rank Tertinggi Faktor yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar (Kaedah Penilaian)	75
4.14	Keputusan Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Program Akademik yang Disertai (Jangkaan yang Jelas).	76

4.15	Rank Tertinggi Faktor yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar (Jangkaan yang Jelas)	77
4.16	Hasil Analisis Indeks Bagi Faktor Utama yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Program Akademik yang Disertai	78-80
4.17	Hasil Analisis Indeks Tertinggi Bagi Faktor Utama Yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Program Akademik yang Disertai	81
5.1	Analisis Min Terpenting Faktor yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar	86
5.2	Hasil Analisis Indeks Kritisal Bagi Faktor yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Program Akademik	88

SENARAI RAJAH

NO.JADUAL	TAJUK	HALAMAN
1.1	Kerangka Kajian	17
2.1	Model Tahap Kepuasan Pelanggan Amarikan	22
2.2	Model Tahap Kepuasan Pelajar	22
3.1	Kerangka Kajian	46
4.1	Hasil Analisis Min Berdasarkan Responden- Staf Akademik	62
4.2	Hasil Analisis Min Berdasarkan Responden-program	64
4.3	Hasil Analisis Min Berdasarkan Responden- Persekitaran pembelajaran	67
4.4	Hasil Analisis Min Berdasarkan Responden-Perkhidmatan sokongan	70
4.5	Hasil Analisis Min Berdasarkan Responden-Pembangunan pelajar	72
4.6	Hasil Analisis Min Berdasarkan Responden- Kaedah penilaian	75
4.7	Hasil Analisis Min Berdasarkan Responden- Jangkaan yang jelas	77
4.8	Hasil Analisis Indeks Kritikal Berdasarkan Responden	82
5.1	Hasil Analisis Min Berdasarkan Responden	87
5.2	Hasil Analisis Indeks Kritikal Berdasarkan Responden	89

SENARAI SINGKATAN PERKATAAN

- UTM - Universiti Teknologi Malaysia
- IPT - Institusi Pengajian Tinggi

BAB 1

Pendahuluan

Era globalisasi adalah serba mencabar dengan landskap kemajuan teknologi masa kini yang pantas telah memberikan impak positif terhadap sistem pendidikan di negara ini. Beberapa langkah telah diambil oleh kerajaan dalam usaha untuk mentransformasikan sistem pendidikan supaya selari dengan kemajuan teknologi seterusnya berada didalam radar sistem pendidikan terbaik di dunia. Tambahan pula, tujuan sistem pendidikan adalah untuk melengkapkan sumber manusia dengan ilmu pengetahuan yang luas serta berkemahiran supaya dapat bersaing diperingkat global seterusnya menyumbang kepada ekonomi dan kemajuan negara.

Sehubungan dengan usaha Malaysia untuk melahirkan belia yang berilmu dan berkemahiran, pendidikan tinggi Malaysia berhasrat untuk dikenali sebagai hub pendidikan bertaraf global yang mempunyai keistimewaan tersendiri untuk bersaing. Oleh itu, setiap institusi pengajian tinggi (IPT) perlu mengekalkan tahap kualiti perkhidmatan yang disediakan kepada pelajar termasuklah aspek pengurusan program. Tambahan pula, universiti merupakan sebuah institusi pengajian tinggi dan berperanan sebagai pusat ilmu dalam apa jua bidang sekali pun, juga bertindak sebagai pemacu ke arah masyarakat berilmu dan berintelektual.

Oleh itu, universiti perlu memastikan setiap perkhidmatan yang disediakan termasuklah program-program yang ditawarkan dapat memenuhi kepuasan pelajar supaya wujud suatu imej positif terhadap institusi tersebut. Menurut, Boon, Kasma, & Kamal, (2011) kualiti sesuatu perkhidmatan berkait rapat dengan kepuasan pelanggan sebagai penerima perkhidmatan. Oleh itu, untuk mengetahui potensi mahupun hasil bagi sesuatu perkhidmatan yang disediakan, ianya mestilah dirujuk kepada penerima perkhidmatan tersebut sekaligus menjadi rujukan bagi penambahbaik untuk masa hadapan.

1.2 Latar Belakang Kajian

Universiti sebagai sebuah institusi pendidikan dijangka dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada semua pelajar. Perkembangan sektor pendidikan pada masa kini telah membangkitkan isu berkaitan kepuasan pelajar seterusnya menjadi satu topik yang sering dibincangkan dan dianggap penting terutamanya kepada pihak pengurusan. Menurut, Gruber et al., (2010), perkhidmatan yang terbaik merangkumi aspek penyediaan persekitaran pembelajaran, perkhidmatan sokongan, persekitaran fizikal, staf yang berkualiti dan aspek-aspek lain yang juga merupakan antara faktor yang dapat mempengaruhi tahap kepuasan pelajar.

IPT harus meletakkan usaha bagi menjadikan kepuasan pelajar sebagai matlamat utama mereka. Di peringkat universiti, kepuasan pelajar merupakan antara aspek yang perlu diberi perhatian oleh pihak pengurusan. Hal ini kerana, tahap kepuasan pelajar turut menyumbang dalam menentukan kejayaan dan juga reputasi sesebuah universiti. Sekiranya tahap kepuasan pelajar berada pada tahap yang terbaik, ianya akan mempengaruhi objektif strategik universiti supaya menjadi lebih mudah dan berkesan (Mehdipour & Zerehkafi, 2013). Seterusnya menjadikan universiti sebagai sebuah IPT yang dapat menawarkan perkhidmatan yang terbaik dan berkesan.

Kepuasan ditakrifkan sebagai suatu keadaan dimana pengguna merasakan keperluan, keinginan dan matlamat mereka tercapai serta dapat memberikan rasa seronok kepada mereka. Menurut Gruber et al., (2010), pengalaman yang dilalui oleh pelajar dalam kehidupan kampus secara berterusan akan membentuk suatu kepuasan kepada mereka. Oleh yang demikian, kepuasan pelajar boleh ditakrifkan sebagai suatu maklumbalas ataupun respon pelajar terhadap perkara yang mereka lalui sama ada gembira atau tidak. Maklumbalas mengenai kepuasan pelajar penting untuk memastikan kualiti program yang ditawarkan adalah konsisten dan seterusnya bermanfaat untuk penambahbaikan yang berterusan.

Tahap kepuasan pelajar turut didefinisikan sebagai ringkasan penilaian secara langsung terhadap pengalaman dalam pendidikan dimana ianya berdasarkan jangkaan awal dan juga prestasi yang dirasakan selepas melalui proses ataupun kitaran pendidikan tersebut (Zakaria, Umar, Wan Deraman, & Abd Mutalib, 2016). Selain itu, tahap kepuasan pelajar seperti yang ditakrifkan oleh Wiers-Jenssen, Stensaker dan Groggaard (2002) sebagai satu penilaian pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh universiti, hal ini kerana membina kepuasan pelajar adalah matlamat utama dan dianggap penting bagi merangka strategi yang berkesan terhadap pembangunan pelajar (Mehdipour & Zerehkafi, 2013).

Didalam konteks institusi pengajian tinggi, perkhidmatan utama yang disediakan adalah pengajaran dan pembelajaran. Justeru itu, pihak institusi pengajian tinggi berperanan untuk memastikan setiap modul pengajaran dan pembelajaran dapat disampaikan dengan baik dan berkesan kepada setiap pelajar disamping memastikan perkhidmatan sokongan berjalan dengan lancar bagi kelangsungan proses pengajaran dan pembelajaran. Disebabkan pelajar merupakan penerima utama kepada setiap perkhidmatan yang disediakan oleh pihak universiti, maka mereka dianggap sebagai “pelanggan utama” kepada universiti (Douglas, Douglas, & Barnes, 2006). Selain itu, mereka juga turut menyumbang kepada pendapatan universiti melalui sistem yuran pengajian yang digunapakai oleh universiti.

Lantaran itu, setiap IPT di Malaysia khususnya, bersaing untuk menawarkan program yang terbaik selaras dengan kemajuan dan trend masa kini. Program-program yang ditawarkan giat dipromosi seantero dunia. Institusi yang dijangka dapat memenuhi keperluan dan kehendak pelajar akan menjadi pilihan sebagai tempat untuk melanjutkan pengajian mereka, malah menurut Poon, (2015), setiap universiti mempunyai pandangan tersendiri mengenai kepentingan tahap kepuasan pelajar antaranya ialah sebagai penambahbaik reputasi universiti seterusnya mempengaruhi bilangan pelajar, sebagai jaminan kualiti dan mengekalkan pelajar dan mengurangkan kadar keciciran.

Menurut Douglas et al., (2006), terdapat pelbagai faktor yang boleh mempengaruhi tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh pihak universiti antaranya ialah persekitaran fizikal, susun atur pencahayaan, dewan kuliah, kebersihan dan juga rupa bentuk bangunan. Terdapat juga faktor-faktor lain yang turut mempengaruhi tahap kepuasan pelajar di universiti seperti kualiti staff dan program, persekitaran pembelajaran, pembangunan individu, perkhidmatan, penilaian yang berpatutan dan juga justifikasi yang jelas (Poon, 2015). Kesemua aspek berikut perlu diberi perhatian yang sewajarnya bagi menjamin kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang diberikan.

Aspek kepuasan pelajar juga penting dalam usaha untuk mengekalkan kualiti program supaya sentiasa pada tahap yang terbaik kerana ianya turut mempengaruhi imej dan reputasi sesebuah universiti. Seiring dengan pertambahan bilangan pelajar di IPT pada masa kini, aspek kepuasan pelajar mampu menarik minat dan mengekalkan pelajar untuk meneruskan pengajian dalam program yang ditawarkan. Tambahan pula, seperti sedia maklum sebahagian pendapatan bagi sesebuah universiti di Malaysia juga turut diperoleh daripada yuran pendaftaran pelajar. Justeru itu, wajarlah bagi semua pihak untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar.

Universiti Teknologi Malaysia (UTM) ditubuhkan sejak tahun 1972 dengan nama Institut Teknologi Kebangsaan. Pada tahun 1975, nama Institut Kebangsaan telah ditukar kepada Universiti Teknologi Malaysia. Ianya terletak dibahagian selatan Semenanjung Malaysia, iaitu di Skudai, Johor. Terdapat lebih 1,000 orang pensyarah yang terdiri daripada ahli sains dan teknologi turut terlibat dengan kerja pendidikan, penyelidikan, perundingan dan penerbitan. Kini, UTM mempunyai dua buah kampus iaitu kampus induk universiti di Skudai, Johor dan International Campus, Jalan Semarak, Kuala Lumpur. UTM menawarkan pelbagai bidang kursus di peringkat Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Doktor Falsafah (Ph.D).

Fakulti-fakulti yang terdapat di UTM ialah Biosains dan Biokejuruteraan, Kejuruteraan, Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia, Sains, Sains Komputer dan Sistem Maklumat, Geoinformasi dan Harta Tanah, Tamadun Islam dan sebagainya. UTM juga turut dianugerahkan sebagai universiti penyelidikan pada tahun 2011. Pengurusan Aset dan Fasiliti merupakan salah satu program yang ditawarkan oleh UTM dibawah fakulti Geoinformasi dan Harta Tanah. Program ini mula diperkenalkan pada tahun 2009. Program ini hanya ditawarkan pada peringkat sarjana dan PHD sahaja. Program ini menawarkan empat kursus teras, lima kursus pilihan, dan satu kursus wajib yang ditawarkan oleh universiti.

Justeru itu, kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar Pengurusan Aset dan Fasiliti di UTM. Hasil dapatan daripada kajian yang dijalankan ini dijangka dapat memberi gambaran kepada pihak pengurusan dalam usaha untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelajar seterusnya dapat memastikan kebolehpasaran graduan yang dihasilkan. Disamping itu, ianya juga dilihat dapat menyediakan perkhidmatan dengan berkesan pada masa hadapan.

1.3 **Penyataan Masalah**

Gruber, Fuß, Voss, & Gläser-Zikuda, (2010) dalam kajiannya menyatakan bahawa institusi pendidikan tinggi kini telah menyedari fungsi mereka boleh dianggap sebagai suatu perniagaan seperti industri perkhidmatan yang lain. Justeru itu, mereka telah mula memberi tumpuan dalam usaha untuk memenuhi keperluan pelajar seterusnya meningkatkan tahap kepuasan pelajar terhadap keseluruhan program yang disertai. Hal ini kerana, IPT dilihat sebagai sebuah entiti yang menyediakan perkhidmatan pendidikan kepada para pelajar yang berdaftar dibawah program-program yang ditawarkan oleh universiti.

Program ini dijangka dapat memberi kepuasan kepada pelajar daripada pelbagai aspek antaranya ialah prestasi pengajaran, perkhidmatan sokongan, persekitaran pembelajaran dan sebagainya. Memandangkan universiti merupakan pusat ilmu dan merupakan arena pengajaran dan pembelajaran, adalah penting bagi sesebuah universiti untuk memastikan prestasi pengajaran adalah yang terbaik. Hal ini kerana, pengajaran dan pembelajaran merupakan aktiviti utama yang berlaku di sesebuah universiti. Tambahan pula, tujuan utama memasukkan pelajar ke universiti adalah untuk menuntut ilmu. Oleh itu, universiti seharusnya mengambil kira untuk memperuntukkan lebih banyak sumber dalam usaha untuk meningkatkan kualiti pengajaran (Poon, 2015).

Dewasa ini, masih terdapat banyak aduan daripada pihak pelajar dan ibubapa terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh institusi latihan di Malaysia, antaranya ialah mengenai kualiti tenaga pengajar, pengurusan institusi, penyampaian latihan, dan infrastruktur serta kemudahan. Selain itu, terdapat juga aduan mengenai kurang latihan praktikal dan lebih memberi tumpuan kepada teori (Ibrahim et al., 2014). Seperti yang diketahui, aktiviti utama pelajar di universiti adalah bergantung kepada program yang disertai dan seterusnya membentuk pengalaman kepada pelajar. Oleh itu, prestasi fakulti dan kelas yang disertai oleh pelajar turut mempengaruhi pengalaman para pelajar.

Menurut Douglas et al., (2014), terlalu ramai pelajar di dalam kelas tutorial menyebabkan pelajar merasakan mereka tidak menerima perhatian yang sewajarnya secara individu dimana ianya menyokong pendapat Coles (2002) yang menyatakan bahawa tahap kepuasan pelajar merosot apabila saiz kelas lebih besar. Selain itu, prestasi pelatih, penyampaian perkhidmatan dan juga fasiliti sokongan turut menjadi faktor kepada tahap kepuasan pelajar. Hal ini dibincangkan oleh Ibrahim et al., (2014) yang menyatakan bahawa faktor paling utama yang mempengaruhi kepuasan pelajar ialah staf akademik dan juga sistem sokongan termasuklah proses pengajaran, maklumbalas kepada pelajar dan hubungan dengan pelajar.

Ibrahim et al., (2014) menyokong pendapat Hitman (1993) yang menyatakan bahawa pendekatan tradisional yang digunakan untuk menilai kualiti sesebuah institusi pengajian tinggi adalah terlalu tertumpu kepada kualiti akademik. Tambahnya lagi, pendekatan itu menunjukkan perhatian yang terhad terhadap aspek-aspek lain yang terlibat dalam pengalaman pembelajaran pelajar. Walaubagaimanapun, menurut Lai, Lau, Yusof, & Chew, (2015), untuk memenuhi tahap kepuasan pelajar, pihak pengurusan perlu mengutamakan aspek penilaian akademik, kualiti pengajaran dan juga IT. Hal ini turut menyokong kajian terdahulu oleh Douglas et al., (2006) yang menyatakan kualiti dan proses pengajaran dan pembelajaran adalah penting dalam menentukan tahap kepuasan pelajar.

Tambahan pula, Agensi Kelayakan Malaysia (MQA) menjelaskan bahawa setiap program yang ditawarkan mestilah mendapat akreditasi daripada agensi kelayakan Malaysia (MQA). Akreditasi merupakan pengesahan kualiti terhadap sesuatu program pengajian berdasarkan kepada standard akademik. Akreditasi adalah bersifat berterusan dan memerlukan penilaian yang berterusan bagi mengekalkan kualiti sesuatu program. Oleh itu, pihak universiti seharusnya membuat penilaian terhadap program yang ditawarkan dan perlu disemak bagi memastikan program yang ditawarkan berkualiti dan menepati keperluan pelajar serta industri.

Sekiranya perkara seperti diatas tidak diatasi, ianya akan mengundang perspektif negatif terhadap pihak yang berkaitan termasuklah reputasi universiti itu sendiri. Selain itu, graduan yang kompeten dan berkemahiran tidak dapat dihasilkan seterusnya universiti akan dianggap tidak dapat melahirkan graduan yang memenuhi keperluan industri. Pengurusan program yang tidak sistematik juga dilihat akan memberikan imej yang tidak baik kepada pelajar-pelajar antarabangsa yang turut mengikuti program yang ditawarkan seterusnya memberi impak kepada kemasukkan pelajar-pelajar baru dimana bilangannya akan semakin berkurangan.

Di Malaysia, kajian-kajian mengenai tahap kepuasan pelajar telah dijalankan dalam pelbagai aspek antaranya ialah kepuasan pelajar daripada kedua-dua aspek iaitu akademik dan bukan akademik (Ibrahim, Rahman, & Yasin, 2014), kajian terhadap faktor kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan fasiliti (Maimunah Sapri, Kaka, & Finch, 2009), menilai latar belakang dan akibat daripada kepuasan pelajar terhadap pendidikan tinggi di Malaysia (Lai, Lau, Yusof, & Chew, 2015) dan mengurus kualiti di institusi pendidikan tinggi di Malaysia (Sadiq Sohail, Rajadurai, & Nor Azlin, 2003). Kajian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar terhadap pengurusan aset dan fasiliti diperingkat program masih belum dijalankan lagi.

Memenuhi keperluan dan kehendak pelajar terhadap program yang disertai adalah penting bagi pihak pengurusan dalam usaha untuk menyediakan program-program yang terbaik serta diiktiraf diperingkat antarabangsa. Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar terhadap program yang diikuti adalah penting untuk diketahui bagi proses penambahbaik terhadap prestasi semasa perkhidmatan yang diberikan kepada pelajar. Terdapat banyak kajian mengenai tahap kepuasan pelajar di IPT telah dijalankan sama ada di luar negara mahupun tempatan tetapi kajian-kajian ini memberi tumpuan kepada skop yang berbeza.

Justeru itu, setiap program perlu dinilai dari kaca mata pelbagai pihak iaitu pelajar yang mengikuti program, keperluan industri dan majikan yang menawarkan pekerjaan kepada graduan, pihak kerajaan dan pihak lain yang dianggap relevan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui samada program yang ditawarkan dapat memberikan hasil pembelajaran yang terbaik dan memenuhi kehendak pelajar serta kebolehpasaran graduan. Justeru itu, tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk melihat secara menyeluruh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar pengurusan aset dan fasiliti diperingkat program.

1.4 Persoalan Kajian

- i) **Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar terhadap prestasi pengurusan program pengurusan Aset dan Fasiliti di UTM ?**

Jawapan kepada soalan ini diperlukan untuk mengenalpasti dengan jelas faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar pengurusan asset dan fasiliti.

- ii) **Apakah faktor yang lebih menyumbang kepada penjelasan terhadap tahap kepuasan pelajar Pengurusan Aset dan Fasiliti di UTM ?**

Jawapan kepada soalan ini diperlukan untuk mengenalpasti faktor yang paling menyumbang kepada penjelasan terhadap tahap kepuasan pelajar program pengurusan asset dan fasiliti.

1.5 Objektif Kajian

Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk:

- i) Menenalpasti persepsi pelajar terhadap faktor-faktor yang mendorong untuk mencapai tahap kepuasan terhadap pengurusan program Pengurusan Aset dan Fasiliti.
- ii) Menenalpasti faktor yang paling menyumbang untuk menjelaskan tahap kepuasan pelajar Pengurusan Aset dan Fasiliti terhadap program akademik yang disertai.

1.6 Skop Kajian

Kajian ini memberi tumpuan untuk menenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar Pengurusan Aset dan Fasiliti. Hal ini kerana memenuhi tahap kepuasan pelajar adalah penting bagi sesebuah institusi dalam usaha untuk menyediakan program yang terbaik. Pengurusan Aset dan Fasiliti merupakan ijazah sarjana yang dibentuk untuk graduan dengan kelayakan teknikal, pengamal dalam profesion berkaitan dan mereka yang ingin meningkatkan kefahaman dan kemahiran dalam pengurusan aset dan fasiliti. Program Pengurusan Aset dan Fasiliti mula diperkenalkan oleh UTM pada tahun 2009.

Kajian ini dijalankan terhadap pelajar-pelajar master bagi jenis pengajian kerja kursus. Program Pengurusan Aset dan Fasiliti ini turut menawarkan empat kursus teras, lima kursus pilihan, dan satu kursus wajib yang ditawarkan oleh pihak universiti. Pelajar juga dikehendaki untuk mengemukakan projek sarjana (6 kredit). Disamping itu, untuk bergraduasi para pelajar dikehendaki untuk melengkapkan kesemua jumlah kredit sebanyak 40 kredit. Bagi melengkapkan proses pengajian dan menilai tahap kefahaman pelajar, para pelajar akan dinilai melalui beberapa kaedah seperti ujian, tugas, perbentangan dan peperiksaan akhir. Terdapat ramai pelajar yang mengikuti program ini sejak pertama kali di tubuhkan sehingga kini.

Justeru itu, maklumbalas mengenai tahap kepuasan pelajar adalah penting bagi pihak pengurusan supaya penambahbaik secara berterusan dapat dijalankan dan seterusnya memastikan program yang ditawarkan memenuhi kehendak dan keperluan pelajar. Memandangkan UTM merupakan institusi pilihan pelajar untuk mengikuti kursus ini, ianya dipilih sebagai lokasi kajian. Selain itu, UTM juga merupakan institusi yang telah mendapat akreditasi daripada Agensi Akreditasi Malaysia pada tahun 2013 untuk program Pengurusan Aset dan Fasiliti. Responden sasaran adalah pelajar-pelajar semester akhir dan bekas pelajar pengurusan aset dan fasiliti di UTM. Kajian ini adalah kajian semula keseluruhan kepuasan pelajar pengurusan aset dan fasiliti di UTM.

1.7 Kepentingan Kajian

Kajian ini dijangka memberi manfaat dan memberikan rujukan kepada pihak berkenaan seperti:

- i Sumbangan terhadap universiti
 - Memberi kepentingan terhadap faktor kepuasan pelajar dan trend pengambilan ataupun penyertaan pada masa hadapan didalam sektor pendidikan tinggi. Hasil kajian ini dijangka dapat memberikan gambaran yang jelas untuk membantu dalam usaha meningkatkan kualiti program dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak universiti supaya dapat menyediakan perkhidmatan yang berkualiti kepada para pelajar. Selain itu, ianya juga dianggap dapat membantu pihak universiti dalam usaha menyusun strategi untuk mempromosikan program yang terbaik dan menarik minat pihak luar untuk menyertainya.

- ii Ahli akademik
 - Para penyelidik, pensyarah dan pelajar berpeluang untuk menyentuh dan membincangkan mengenai topik tahap kepuasan pelajar terhadap program yang diikuti di universiti. Kepuasan pelajar di universiti telah banyak diperbincangkan berikutan dengan perkembangan pembangunan sektor pendidikan di Malaysia. Institusi pendidikan terpaksa bersaing untuk menarik minat prospek dengan mempromosikan program-program serta menyediakan perkhidmatan terbaik. Ianya dilihat dapat menyumbang kepada pertumbuhan pendidikan negara. Kajian ini, memberikan gambaran kepada mereka untuk memahami dan meneroka lebih mendalam terhadap aspek yang berkaitan dengan tahap kepuasan pelajar di universiti tempatan, terutama bagi pelajar dan pensyarah dalam kursus Pengurusan Fasiliti.

1.8 Metodologi Kajian

Kaedah kajian disusun mengikut susunan yang bermula daripada pengenalan mengenai topik yang hendak dikaji sehingga kepada penutup dan kesimpulan yang dibuat hasil daripada kajian yang telah dijalankan. Proses ini dilakukan berdasarkan kepada carta alir kajian mengikut fasa-fasa yang telah ditetapkan agar maklumat yang berkaitan dapat dikumpulkan dengan sistematik. Fasa-fasa tersebut ialah :

- (1) Fasa Pertama** : Mengenalpasti isu permasalahan dan pemilihan tajuk
- (2) Fasa Kedua** : Sorotan literatur
- (3) Fasa Ketiga** : Pengumpulan Data dan Maklumat
- (4) Fasa Keempat** : Penganalisis Data
- (5) Fasa Kelima** : Rumusan dan Cadangan

1.8.1 Pendahuluan: Kajian Awal

Kajian dimulakan dengan mengenalpasti masalah, jenis kajian dan skop kajian yang sesuai dan mengikut keperluan kursus Sarjana Pengurusan Aset dan Fasiliti. Pemilihan tajuk yang baik akan menghasilkan keputusan yang menarik dan terbaik. Pemahaman awal terhadap suatu permasalahan adalah penting. Hal ini kerana, permasalahan kajian merupakan isu yang berbangkit dan daripada itu timbul minat untuk melakukan kajian keatasnya (Chua, 2006).

1.8.2 Kajian Literatur

Kajian literatur merupakan rujukan secara kritikal dan sistematik keatas dokumen-dokumen yang mengandungi maklumat-maklumat, idea, data dan kaedah memperoleh maklumat yang berkaitan dengan tajuk kajian yang dijalankan (Chua, 2006). Tujuan kajian literatur ini dilakukan adalah untuk menunjukkan satu gambaran yang sangat jelas dan komprehensif mengenai isu dan topik yang sedang dikaji. Penjelasan mengenai kajian lebih tertumpu pada aspek-aspek teori agar maklumat mengenai kajian lebih mendalam serta kesimpulan pada akhir kajian dapat dilakukan. Perbincangan yang lebih lanjut mengenai objektif yang dikaji turut disertakan dalam fasa ini.

Justeru itu, perkara yang dibincangkan dalam kajian literatur ini merupakan informasi umum mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar terhadap program Pengurusan Aset dan Fasiliti yang ditawarkan di UTM, definisi kepuasan pelajar, perkhidmatan institusi pendidikan tinggi, kajian kepuasan pelajar di Malaysia dan dimensi mengenai tahap kepuasan pelajar. Kajian literatur yang dijalankan ini bertujuan untuk menjawab persoalan kajian dan seterusnya menjelaskan objektif kajian. Pada peringkat ini, pembacaan untuk mendapatkan maklumat adalah melalui kajian-kajian terdahulu, keratan akhbar, artikel, jurnal, buku rujukan dan laman sesawang.

1.8.3 Mengenalpasti Kaedah Kajian

Pada peringkat ini, sasaran dikenalpasti melalui skop, matlamat dan objektif yang hendak dijalankan. Secara umumnya, kaedah utama yang sering diaplikasi dalam setiap penyelidikan ialah pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan yang bersesuaian perlu dipilih bagi mendapatkan hasil kajian yang sahih dan terbaik

1.8.4 Mengumpulkan Data

Setelah mengenalpasti kriteria-kriteria yang perlu dikaji, kajian akan diteruskan dengan menjalankan proses pengumpulan data berdasarkan kepada kriteria yang telah ditetapkan. Pengumpulan data yang tepat adalah penting bagi memastikan dapatan kajian yang diperoleh adalah sah dan mempunyai bukti yang kukuh dan berasas. Data kajian boleh dibahagikan kepada dua jenis, iaitu data primer dan data sekunder. Pada peringkat ini, data primer diperoleh melalui pengagihan borang kaji selidik yang disasarkan kepada pelajar yang telah mengikuti program Pengurusan aset dan Fasiliti di UTM. Seterusnya, jenis respon dan maklumbalas yang diharapkan adalah pendapat mengenai faktor-faktor utama yang memberikan impak besar terhadap tahap kepuasan pelajar mengenai program yang disertai.

Kepentingan data primer ini akan menentukan faktor kejayaan kajian melalui ketepatan dan kesahihan data yang diperoleh. Manakala, data sekunder pula diperlukan bagi mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar terhadap program yang disertai. Data sekunder diperoleh daripada fakta rujukan bertulis seperti keratan akhbar, buku-buku rujukan, laman web, jurnal, artikel dan kajian-kajian lampau. Kepentingan data sekunder adalah bagi menyokong dan menguatkan lagi hasil dapatan daripada sumber primer seterusnya membuktikan teori menerusi kajian lapangan dan juga memastikan kajian adalah sah untuk tujuan ilmiah.

1.8.5 Menganalisis Data

Analisis data merupakan fasa penting dalam sesuatu kajian. Setelah semua data dan maklumat yang berkaitan dihimpunkan dalam fasa ketiga, kesemua data perlu dianalisis. Hal ini bertujuan untuk memastikan kajian yang dijalankan dapat

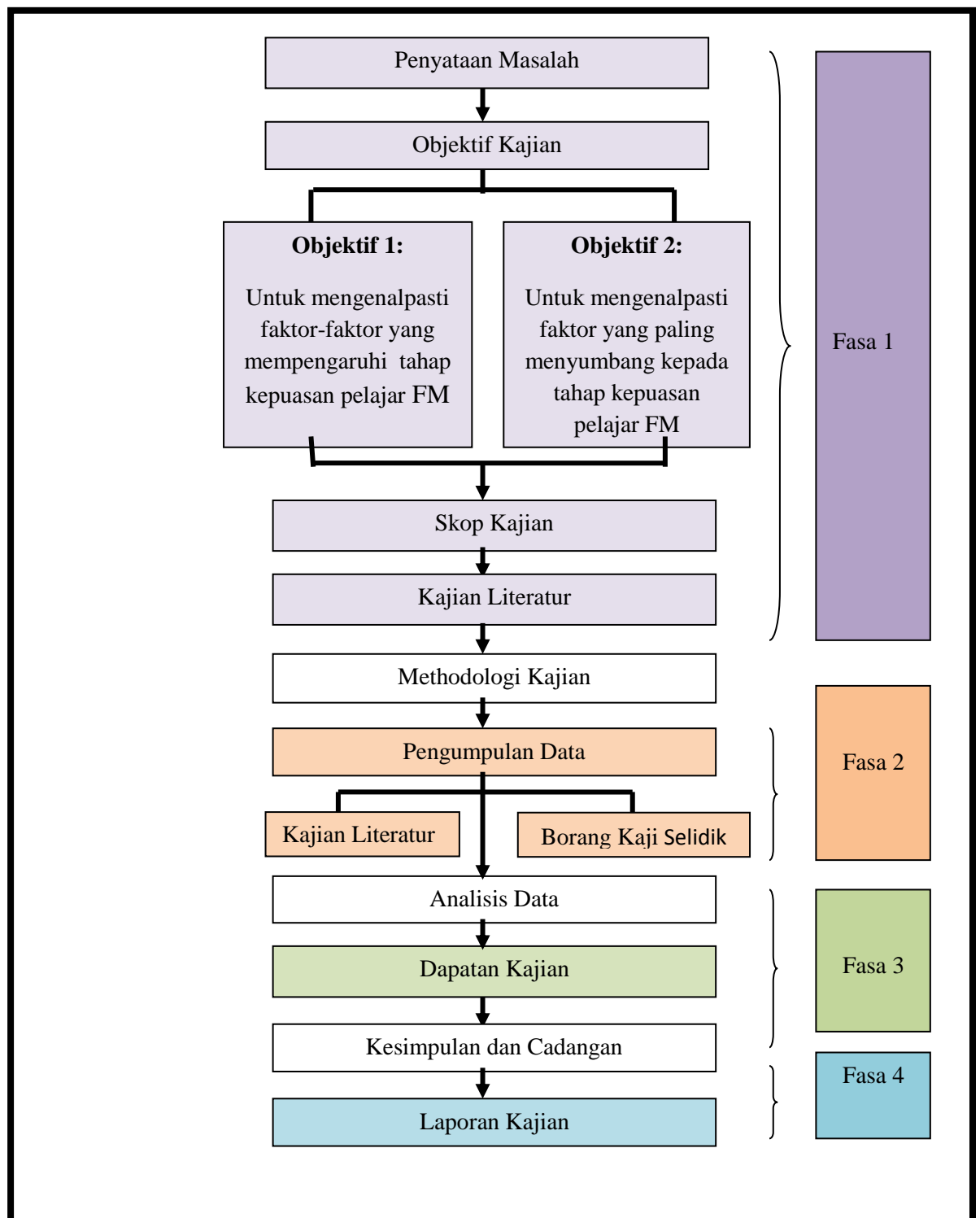
memenuhi objektif kajian. Antara aspek yang diambil kira dalam peringkat ini ialah elemen yang dapat mempengaruhi tahap kepuasan pelajar terhadap program pengurusan aset dan fasiliti yang diikuti dan faktor terpenting yang dapat mempengaruhi tahap kepuasan pelajar terhadap program tersebut. Kepentingan peringkat ini adalah bagi tujuan menentukan hasil keputusan dan menjawab objektif yang telah ditetapkan.

Kesemua data akan dianalisis dan dirumus dengan menggunakan kaedah Analisis Frikuenasi. Kaedah analisis ini mudah difahami dan diaplikasikan. Kaedah ini dilakukan dengan menggunakan *Statistical Package For The Social Sciences (SPSS)*. *SPSS* merupakan program yang digunakan secara meluas untuk menganalisis dalam sains sosial. *SPSS* boleh digunakan untuk menyimpan data seperti data analisis dan mempunyai fungsi yang pelbagai dimana ianya dapat membantu kajian dan proses menganalisis data menjadi lancar.

1.8.6 Cadangan dan Kesimpulan

Dalam peringkat ini, penemuan kajian dijelaskan melalui bentuk yang lebih komprehensif dan terperinci. Malahan, kesimpulan mengenai kajian yang telah dijalankan juga dibuat. Penemuan kajian secara keseluruhan amat penting dalam memastikan kejayaan kajian ini. Kesimpulan yang dibuat adalah bagi menyokong penemuan kajian secara menyeluruh. Oleh itu, peringkat ini adalah bagi menjawab tujuan, objektif dan segala persoalan berbangkit mengenai kajian. Metodologi kajian dipamerkan dalam bentuk carta alir yang lebih mudah melalui Rajah 1.2

1.8.7 Carta Aliran kajian



(Sumber penyelidikan, 2016)

Rajah 1.1: Kerangka Kajian

Rujukan

- Abiddin, N. Z., & Ismail, A. (2016). Peranan Fasilitator dalam Perbincangan Kumpulan Kelas : Ke Arah Pembangunan Pelajar di Institusi Pengajian Tinggi, *1*(1), 69–76.
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European Journal of Marketing*, *31*(7), 528–540. <http://doi.org/10.1108/03090569710176655>
- Binti Abdul Rahman, H., Binti Khalifah, Z., Bin Arif, S., Binti Sirin, R., Binti Zainal Abidin, H., & Binti Sulong, N. (2004). Kajian Mengenai Tahap Kualiti Pendidikan Tinggi Dari Perspektif Pelajar Di Universiti Teknologi Malaysia. *Pusat Pengajian Penyelidikan Universiti Teknologi Malaysia*.
- Boon, Y., Kasma, N. A., & Kamal, A. (2011). Kualiti Perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM, *1*(March), 103–120.
- Che Nidzam, K. O. & L. H. (2010). Hubungan Ramalan Persekitaran Pembelajaran Makmal Sains dengan Tahap Kepuasan Pelajar. *Jurnal Pendidikan Malaysia*, *35*(2), 19–30.
- Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, *14*(3), 251–267. <http://doi.org/10.1108/09684880610678568>
- Gallifa, J., & Batallé, P. (2010). Student perceptions of service quality in a multi-campus higher education system in Spain. *Quality Assurance in Education*, *18*(2), 156–170. <http://doi.org/10.1108/09684881011035367>
- Gruber, T., Fuß, S., Voss, R., & Gläser-Zikuda, M. (2010). Examining student satisfaction with higher education services. *International Journal of Public Sector Management*, *23*(2), 105–123. <http://doi.org/10.1108/09513551011022474>
- Hatib, A., Rosmin, N., & Bin, N. (2016). Kebolehpasaran Bakal Graduan Lulusan Kolej Vokasional : Sudut Pandang Industri.
- Ibrahim, M. Z., Rahman, M. N. A., & Yasin, R. M. (2014). Determining factors of students' satisfaction with Malaysian skills training institutes. *International Education Studies*, *7*(6), 9–24. <http://doi.org/10.5539/ies.v7n6p9>

- Jr, O. W. D., Kara, A., & Kaynak, E. (2005). Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory. *International Journal of Educational Management*, 19(2), 128–139. <http://doi.org/10.1108/09513540510582426>
- Lai, M. M., Lau, S. H., Yusof, N. A. M., & Chew, K. W. (2015). Assessing antecedents and consequences of student satisfaction in higher education : evidence from Malaysia. *Journal of Marketing for Higher Education*, 25(1), 45–69. <http://doi.org/10.1080/08841241.2015.1042097>
- Mai, L.-W. (2005). A Comparative Study Between UK and US: The Student Satisfaction in Higher Education and its Influential Factors. *Journal of Marketing Management*, 21(7–8), 859–878. <http://doi.org/10.1362/026725705774538471>
- Maimunah Sapri, Kaka, A., & Finch, E. (2009). Factors That Influence Student's Level of Satisfaction With Regards To Higher Educational Facilities Services. *Malaysian Journal of Real Estate*, 4(1), 34–51.
- Maniam, U. M., & Yeun, L. C. (2007). Persepsi pelajar terhadap atribut pekerjaan dan implikasinya ke atas pendidikan universiti. *Sains Malaysiana*, 36(2), 213–223.
- Mehdipour, Y., & Zerehkafi, H. (2013). Student Satisfaction at Osmania University. *International Journal of Advancements in Research & Technology*, 2(6), 233–240.
- Munteanu, C., Ceobanu, C., Bobâlca, C., & Anton, O. (2010). An analysis of customer satisfaction in a higher education context. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 124–140. <http://doi.org/10.1108/09513551011022483>
- Navarro, M. M., Iglesias, M. P., & Torres, P. R. (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, 19(6), 505–526. <http://doi.org/10.1108/09513540510617454>
- Poon, J. (2015). A study of real estate student satisfaction in Australia. *Pacific Rim Property Research Journal*, 21(3), 215–233. <http://doi.org/10.1080/14445921.2016.1140859>
- Ramli, N. B., Fun, C. S., & Idris, F. (2009). Kajian kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan perpustakaan universiti awam di malaysia. *Jurnal Pengurusan*,

28, 23–43.

- Rodney, A., & John, H. (2009). An empirical model of international student satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(4), 555. <http://doi.org/10.1108/13555850910997599>
- Rogers, J., & Smith, M. (2011). Demonstrating genuine interest in students' needs and progress: Implications for student satisfaction with courses. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 3(1), 6–14. <http://doi.org/10.1108/17581181111150865>
- Sadiq Sohail, M., Rajadurai, J., & Nor Azlin, A. R. (2003). Managing quality in higher education: a Malaysian case study. *International Journal of Educational Management*, 17(4), 141–146. <http://doi.org/10.1108/09513540310474365>
- Serenko, A. (2011). Student satisfaction with Canadian music programmes: the application of the American Customer Satisfaction Model in higher education. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 36(3), 281–299. <http://doi.org/10.1080/02602930903337612>
- Sinclair, J. K. (2014). An empirical investigation of student satisfaction with college courses. *Research in Higher Education Journal*, 22, 1–21.
- Tessema, M. T., Ready, K., & Yu, W. W. (2012). Factors A ffecting College Students'S atisfaction with Major Curriculum: Evidence from Nine Years of Data. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(2), 1–44.
- Zakaria, N., Umar, R., Wan Deraman, W. H. A., & Abd Mutalib, S. S. S. (2016). Regression Analysis on Factors Influencing Students' Satisfaction towards Program Courses. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(17). <http://doi.org/10.17485/ijst/2016/v9i17/88720>