

# **MENGAJI FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PERKHIDMATAN FERI LANGKAWI DI JETI KUALA KEDAH**

**10JLS14F2001 LOGESSRI A/P RAMAN**  
**10DLS14F2099 MUHAMMAD SHAHZUAN AZWA BIN SABRI**  
**10DLS14F2103 MOHAMAD ARIF BIN ROSLI**  
**10DLS14F2132 MOHAMAD HAFIZ BIN OTHMAN**  
**10DLS14F2023 MOHAMAD HAFIS BIN MAT RANI**

**LAPORAN INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI  
SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT MEMPEROLEH  
DIPLOMA LOGISTIK DAN RANGKAIAN BEKALAN**

**JABATAN PERDAGANGAN**

**POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

**DISEMBER 2016**

**PROJEK TERBAIK**

## **PENGESAHAN LAPORAN PROJEK**

Laporan projek bertajuk “**Kajian Terhadap Faktor Kepuasan Pengguna Terhadap Perkhidmatan Feri Langkawi Di Jeti Kuala Kedah**” ini telah dikemukakan, disemak, serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulis projek seperti yang telah ditetapkan.

### **Disemak Oleh:**

Nama Penyelia : PUAN HASNIEZA BINTI MOKHTAR

Tandatangan Penyelia :

Tarikh :

### **Disahkan Oleh:**

Nama Pensyarah Kursus : PUAN NOR HATIZAL BINTI AMARUL SHAH

Tandatangan Pensyarah Kursus :

Tarikh :

## PERAKUAN

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

1. Tandatangan :  
Nama : MUHAMMAD SHAHZUAN AZWA BIN SABRI  
No. Pendaftaran : 10DLS14F2099  
Tarikh :
  
2. Tandatangan :  
Nama : MOHAMAD ARIF BIN ROSLI  
No. Pendaftaran : 10DLS14F2103  
Tarikh :
  
3. Tandatangan :  
Nama : MOHAMAD HAFIZ BIN OTHMAN  
No. Pendaftaran : 10DLS14F2132  
Tarikh :
  
4. Tandatangan :  
Nama : MOHAMAD HAFIS BIN MAT RANI  
No. Pendaftaran : 10DLS14F2023  
Tarikh :

5. Tandatangan :

Nama : LOGESSRI A/P RAMAN

No. Pendaftaran : 10JLS14F2001

Tarikh :

## PENGHARGAAN

Izinkan kami memulakan penghargaan ini dengan mengucapkan kesyukuran kepada Allah S.W.T yang Maha Berkuasa kerana dengan limpah kurnianya kami sekumpulan dapat menyiapkan laporan projek akhir ini dengan sempurna dan lengkap di mana ia sangat penting bagi memenuhi syarat penganugerahan Diploma Pengurusan Logistik dan Rangkaian Bekalan.

Di kesempatan ini, kami juga ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada kedua ibu bapa kami serta Politeknik Seberang Perai kerana telah memberi kerjasama dan dorongan serta semangat padu kepada kami dalam menjayakan kajian ini.

Ribuan terima kasih juga diucapkan kepada Puan Hasnieza Binti Mokhtar, selaku penyelia yang tidak jemu memberikan penerangan serta tunjuk ajar, panduan dan idea-idea dalam menyiapkan kerja ini.

Tidak lupa juga ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada orang awam dan pengguna perkhidmatan feri di jeti Kuala Kedah, sebagai responden yang banyak menyumbang kerjasama kepada kami sewaktu kajian dijalankan. Akhir sekali, terima kasih diucapkan kepada ahli-ahli kumpulan yang bertungkus-lumus dan bekerjasama dalam menyiapkan kertas projek yang menjadi penentu dalam penganugerahan diploma, rakan-rakan seperjuangan dan pihak-pihak yang terlibat dalam menjayakan kajian ini.

## ABSTRAK

Kajian ini bertajuk 'Kajian Faktor Kepuasan Pengguna Terhadap Perkhidmatan Feri Langkawi'. Kajian ini bertujuan untuk menilai faktor yang menjadi kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan feri Langkawi. Perkhidmatan ini adalah bertujuan untuk memudahkan pergerakan penumpang dari jeti Kuala Kedah ke Pulau Langkawi. Kajian ini dilakukan dengan menggunakan kaedah kajiselidik dan pengamatan ke atas pengunjung supaya dapat mengenalpasti kawasan kajian dengan lebih dekat serta mengetahui keadaan semasa kawasan tersebut. Seramai 100 orang responden di kawasan jeti Kuala Kedah, Kedah telah menjawab borang soal selidik bagi memenuhi objektif-objektif kajian ini. Selain itu, untuk mendapat statistik kajian analisis yang tepat, sistem (SPSS) 'Statistics Package of the Social Science' telah digunakan. Melalui sistem ini, data daripada dapatan kajian menunjukkan bahawa penyelidik dan masyarakat mengetahui tentang faktor yang menjadi punca kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan feri Langkawi.

## ABSTRACT

The study entitled 'Study on User Satisfaction Factors Langkawi Ferry Service'. This study aimed to assess factors that user satisfaction with services provided by Langkawi ferry. Services are intended to facilitate the movement of passengers from Kuala Kedah jetty to Pulau Langkawi. The study was conducted by using survey and observation of visitors in order to identify areas of research more closely and find out the current state of the area. A total of 100 respondents in the Kuah jetty Kuala Kedah, Kedah had answered the questionnaire in order to meet the objectives of this study. In addition, to get the proper statistical analysis system (SPSS) Statistics Package of the Social Science 'has been used. Through this system, data from this study showed that researchers and the public know about the factors that contribute to user satisfaction with services provided by Langkawi ferry.

## SENARAI KANDUNGAN

	Kandungan	Halaman
	<b>PENGESAHAN LAPORAN PROJEK</b>	<b>ii</b>
	<b>PERAKUAN</b>	<b>iii</b>
	<b>PENGHARGAAN</b>	<b>v</b>
	<b>ABSTRAK</b>	<b>vi</b>
	<b>ABSTRACT</b>	<b>vii</b>
	<b>KANDUNGAN</b>	<b>viii</b>
	<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>xi</b>
	<b>SENARAI RAJAH</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1</b>	<b>Pengenalan</b>	
	1.0 Pendahuluan	1
	1.1 Latar Belakang Masalah	2
	1.2 Penyataan Masalah	4
	1.3 Objektif Kajian	5
	1.4 Persoalan Kajian	5
	1.5 Skop Kajian	5
	1.6 Kepentingan Kajian	6
	1.7 Definisi Operational	7
	1.8 Batasan Kajian	8
<b>BAB 2</b>	<b>Sorotan Kajian</b>	

2.1	Pendahuluan	9
2.2	Faktor Tiket	10
2.3	Faktor Insfrastruktur	11
2.4	Faktor Keselamatan	13
2.5	Kerangka Kajian	14

**BAB3****METADOLOGI**

3.1	Pendahuluan	15
3.2	Rekabentuk Kajian	15
3.3	Keadah Pengumpulan Data	16
3.4	Populasi dan Sampel	17
3.5	Instrumen Kajian	17
3.6	Kaedah Analisa Kajian	19
3.6.1	Analisa Kajian Rintis	19
3.6.2	Analisa Kekerapan	20
3.6.3	Analisa Min	20

**BAB4****HASIL KAJIAN**

4.1	Pendahuluan	21
4.2	Analisis Kebolehpercayaan Data	22
4.3	Dapatan Kajian	23
4.3.1	Jantina	23
4.3.2	Bangsa	24
4.3.3	Umur	25

4.3.4 Tujuan Penggunaan	26
4.3.5 Pendapatan	27
4.3.6 Faktor Infrastruktur	30
4.3.7 Faktor Keselamatan	34
4.3.8 Faktor Tiket	38

**BAB 5****PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN**

5.1 Pendahuluan	43
5.2 Perbincangan	44
5.2.1 Perbincangan Mengenai Faktor Infrastruktur	44
5.2.2 Perbincangan Mengenai Faktor Keselamatan	45
5.2.3 Perbincangan Mengenai Faktor Tiket	46
5.3 Implikasi Kajian	47
5.4 Cadangan	49
5.4.1 Cadangan Kepada Pihak Pengurusan Feri Langkawi	50
5.4.2 Cadangan Kepada Kementerian Pengangkutan Malaysia	51
5.4.3 Cadangan Kepada Pengkaji Akan Datang	52
5.5 Kesimpulan	52

**SENARAI JADUAL**

<b>No.Jadual</b>		<b>Halaman</b>
3.5.1	Skala likert	18
4.2.1	Jadual analisis kebolehpercayaan data bagi 'Pilot Test'	22
4.3.1	Taburan responden mengikut kategori jantina	23
4.3.2	Taburan responden mengikut kategori bangsa	24
4.3.3	Taburan responden mengikut kategori umur	25
4.3.4	Taburan responden mengikut kategori tujuan pengguna	27
4.3.5	Taburan responden mengikut kategori pendapatan	28
4.3.6	Reaksi responden terhadap faktor infrastruktur	30
4.3.7	Reaksi responden terhadap faktor keselamatan	34
4.3.8	Reaksi responden terhadap faktor tiket	39

**SENARAI RAJAH**

<b>No.Rajah</b>		<b>Halaman</b>
4.3.1	Peratusan responden mengikut kategori jantina	23
4.3.2	Peratusan responden mengikut kategori bangsa	24
4.3.3	Peratusan responden mengikut kategori umur	26
4.3.4	Peratusan responden mengikut kategori tujuan pengguna	27
4.3.5	Peratusan responden mengikut kategori pendapatan	28

## **BAB 1**

### **PENGENALAN**

#### **1.1 PENDAHULUAN**

Malaysia merupakan sebuah negara yang sedang pesat membangunkan dalam pelbagai sektor bagi mencapai taraf sebuah Negara maju di mata dunia. Pelbagai perancangan telah di buat bagi merealisasikan hasrat ini. Seiring dengan ini, Rancangan Malaysia Ke 9 (RMK 9) membuktikan usaha-usaha pembangunan Negara dalam sektor-sektor yang menjana ekonomi negara sehinggalah kepada menaik taraf mutu perkhidmatan dan kemudahan untuk kegunaan rakyat seperti pengangkutan awam.

Menurut Ideaberita 13 Julai 2016, maksud pengangkutan ialah kenderaan yang membawa seseorang atau sesuatu dari satu tempat ke satu tempat yang lain, biasanya pada jarak yang agak jauh berbanding berjalan kaki. Sistem pengangkutan biasanya boleh dibahagi kepada beberapa pembahagian bergantung kepada cara ia bergerak, kuasa dan lain-lain. Antara pembahagian yang biasa ialah, pengangkutan laut, pengangkutan darat dan pengangkutan udara. Sambutan masyarakat kepada pengangkutan awam amat menggalakkan di sesetengah tempat. Hari ini Negara kita telah memiliki pelbagai jenis pengangkutan awam yang boleh menjadi pilihan bagi sesetengah pengguna di bandar-bandar besar seperti Kuala Lumpur. Di antaranya kita boleh menggunakan teksi, monorail, keretapi, komuter, LRT, kapal terbang dan Feri bergantung kepada situasi

dan jarak perjalanan. Di pekan-pekan kecil pula turut disediakan motosikal tambang bagi memudahkan pengguna keluar dan masuk dari sesuatu kawasan

Menurut Utusan Online 6 Jun 2016 menyatakan sistem pengangkutan awam masih kurang cekap. Ini berikutan tiada satu penyelarasan atau garis panduan untuk mewujudkan satu sistem yang berkesan dalam mengendalikan operasi pengangkutan awam di seluruh Malaysia. Hal ini memerlukan pertimbangan yang wajar kerana pengguna awam di Malaysia terdiri daripada pelbagai lapisan masyarakat seperti kanak-kanak, remaja, dewasa, belia, warga tua, wanita mengandung dan tidak ketinggalan juga orang-orang kurang upaya dan golongan istimewa. Selain itu, kadar bayaran tambang juga tidak selaras bergantung kepada jenis kenderaan, jarak, dan kawasan pengangkutan awam itu di gunakan. Sebagai contoh ialah pengangkutan feri. harga yang ditetapkan adalah berbeza mengikut jarak perjalanan dan jenis syarikat yang mengendalikannya, ini mungkin disebabkan strategi keuntungan masing-masing.

## 1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN

Pengangkutan awam atau transit awam merangkumi segala sistem pengangkutan yang mana penumpang tidak bergerak menggunakan kenderaan sendiri. 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. Pulau Langkawi merupakan satu destinasi pelancongan yang terkenal bagi pengungjung tempatan dan pelancong asing. Antara salah satu alternatif pengangkutan awam untuk ke Pulau Langkawi adalah pengangkutan feri.

*Penyktn Aawer*

Di Malaysia, sistem pengangkutan awam merupakan aspek terpenting di dalam sistem perhubungan sama ada bagi masyarakat bandar mahupun luar Bandar, Siti Faridah(2011). Pemilihan pengangkutan awam dikalangan rakyat Malaysia juga telah meningkat dari semasa ke semasa. Perkhidmatan feri membawa penumpang ianya berubah mengikut peredaran masa dimana dari menggunakan perkhidmatan perahu layar

ianya sedikit demi sedikit bertukar kepada menggunakan bot berenjin yang mempunyai kuasa tinggi bagi memberi perkhidmatan yang lebih cepat dan selesa kepada para pengguna. Kepuasan pengguna merupakan antara penyebab pengguna memilih pengangkutan awam sebagai pengangkutan mereka ke destinasi yang dituju. Seterusnya, menurut Kozak (2000), kajian mendapati kebanyakan pelancong akan melakukan lawatan ulangan ke suatu tempat sekiranya mereka berpuas hati dengan layanan atau tarikan semasa mereka melancong ke kawasan tersebut buat kali pertama. Oleh kerana itu kepuasan pelanggan terhadap sesuatu perkhidmatan sering dititik beratkan memandangkan ia akan memberi kesan secara langsung terhadap imej awam. Selain itu, kepuasan pelanggan juga merupakan satu elemen penting dalam menentukan mutu produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah organisasi.

CS

Antara faktor-faktor kepuasan pelanggan adalah keselamatan, infrastruktur, dan tiket. Tahap keselamatan perkhidmatan pengangkutan feri yang disediakan kepada para pengguna oleh syarikat pengangkutan feri di Malaysia masih ditahap yang rendah dan masih banyak perlu dilakukan oleh syarikat pengangkutan feri berkenaan bagi meningkatkan tahap keselamatan para pengguna perkhidmatan feri mereka. Menurut Utusan Online (2015), "Kira-kira 400 penumpang sebuah feri yang dalam perjalanan dari Langkawi ke Kuala Kedah berdepan dengan detik mencemaskan apabila berlaku kebakaran kecil dipercayai akibat puntung rokok".

PA

Datuk Seri Najib Tun Razak berkata infrastruktur pengangkutan awam mempunyai kesan pemangkin yang besar terhadap ekonomi Malaysia, menurut Bernama Online (2015). Seterusnya, menurut Sinar Harian Online (2014), "'Naik taraf terminal penumpang Kuah dan Kuala Kedah serta Kuala Perlis bertujuan untuk menambah baik perkhidmatan feri dan kemudahan awam di terminal yang di bawah seliaan Jabatan Laut dan akan dilengkapi dengan sistem bagasi dan pagar automatik," katanya ketika menjawab soalan Nor Saidi Nayan (BN-Kuah) di sini. Demikian infrastruktur amat penting dalam pengangkutan awam di Malaysia serta mempengaruhi kepuasan pengguna perkhidmatan feri Langkawi. Tiket juga merupakan faktor kepuasan yang mempengaruhi kepuasan pengguna feri Langkawi. Menurut Sinar Harian Online (2015), "Harga tambang

feri dari Kuala Kedah ke Langkawi didakwa tidak pernah berubah sejak kali terakhir ia dinaikkan pada 2007. Harga tiket yang berpatutan haruslah ditawarkan kepada pengguna bagi menarik lebih ramai pengguna menggunakan perkhimatan feri.

### 1.3 PENYATAAN MASALAH

Jeti Kuala kedah adalah sebuah jeti yang moden telah dibina oleh kerajaan pusat bagi memudahkan pelancong berkunjung ke pulau Langkawi yang indah itu. Jeti ini terletak di tepi muara sungai berlumpur dan tumbuhan utamanya ialah paya bakau. Perkhidmatan feri di Jeti Kuala Kedah adalah tempat yang menghubungkan jalan luar untuk ke Pulau Langkawi. Dengan itu, Jeti tersebut menjadi tumpuan seluruh pengunjung yang ingin ke Pulau Langkawi. Kawasan itu juga telah menjadi penarik bagi pelancong ke Malaysia.

Faktor kemudahan di jeti Kuala merupakan masalah utama yang dihadapi oleh pengguna pengangkutan awam ketika musim cuti sekolah. Menurut Datuk Seri Mukhriz Mahathir, Utusan Online ( 2016 ) beliau menyatakan ia mendesak pihak kerajaan untuk menaik taraf kemudahan yang berada di jeti tersebut. Pihak yang berwajib yang menguruskan sistem pengurusan kemudahan di Jeti itu sepatutnya berusaha untuk menyediakan kemudahan yang terbaik kepada pengguna yang mengguna jeti itu, kerana mungkin dengan cara ini dan dengan kemudahan yang disediakan dapat menarik minat pelancong dalam dan luar Negara.

Menurut Utusan Online 3 Mac (2016) menyatakan perlunya menjaga kemudahan awam yang ada bagi memudahkan segala aktiviti yang ingin dijalankan di Jeti Kuala Kedah itu. Kerana kebanyakan pelancong berasa tidak puas hati dengan kemudahan yang ada di Jeti tersebut. Juga menurut Utusan Online 28 Disember (2015) menyatakan ramai pelancong yang tidak berpuas hati dengan kemudahan tiket yang ditawarkan sehingga mereka terkandas di Jeti Masalah ini boleh mengungat ekonomi penduduk setempat dan ekonomi Malaysia itu sendiri hanya disebabkan kecuai pihak pengurusan Jeti dalam mengurus perusahaan mereka

#### 1.4 OBJEKTIF KAJIAN

1. Mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap infrastruktur di Jeti Kuala Kedah
2. Mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap keselamatan di Jeti Kuala Kedah
3. Mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap tiket di Jeti Kuala Kedah

#### 1.5 SOALAN KAJIAN

- pelanggan tahap Kepuasan pelanggan.*
- 1) Adakah pengguna berpuas hati terhadap infrastruktur di Jeti Kuala Kedah ?
  - 2) Adakah pengguna berpuas hati terhadap keselamatan di Jeti Kuala Kedah ?
  - 3) Adakah pengguna berpuas hati terhadap tiket di Jeti Kuala Kedah ?

#### 1.6 SKOP KAJIAN

Kajian ini dijalankan di jeti Kuala Kedah. Lokasi ini terletak di Kuala Kedah, Kedah. Kajian ini dijalankan ke atas responden yang menggunakan perkhidmatan feri langkawi dan kajian ini dijalankan kepada penduduk sekitar jeti Kuala Kedah.

Bagi menjalankan kajian ini, kami telah memilih tiga faktor iaitu faktor kepuasan pengguna terhadap infrastruktur, tiket dan keselamatan. Tiga faktor ini memainkan peranan utama dalam kajian yang dijalankan.

## **1.7 KEPENTINGAN KAJIAN**

Kajian ini dapat menambahkan pengetahuan baru dan mendapatkan maklumat tentang kegunaan serta kepentingan kepada pihak pengurusan feri , bakal pengaji dan kementerian pengangkutan Malaysia.

### **1.7.1 Pihak Pengurusan Feri**

Pihak pengurusan feri dapat mengetahui dan mengenal pasti masalah dan kelemahan yang di alami mereka.pihak pengurusan feri boleh membuat penambahbaikan dan penaiktarafan infrastruktur mereka.

### **1.7.2 Kementerian Pengangkutan Malaysia**

Dengan hasil kajian yang dibuat,pihak kementerian pengangkutan boleh membuat penambahbaikan infrastruktur di masa hadapan untuk kegunaan pengguna.

### **1.7.3 Bakal Pengkaji**

Pengkaji dapat mengetahui faktor- faktor yang mendorong kepuasan terhadap perkhidmatan feri Langkawi.Bakal Pengkaji dapat menggunakan hasil daripada kajian pada masa yang akan datang sebagai rujukan.

## **1.8 DEFINISI OPERASIONAL**

### **1.8.1 KEPUASAN PENGGUNA**

Kepuasan pengguna merupakan penilaian oleh pelanggan selepas memperolehi barangan dan perkhidmatan. Kebanyakan industri memberi perhatian yang lebih kepada kualiti perkhidmatan pelanggan dan kepuasan pengguna oleh kerana persaingan yang semakin meningkat (Reichheld, F. F., & Sasser, W. E. Jr, 1990). Kepuasan pengguna adalah merupakan suatu proses melihat kepuasan berasaskan apa yang dikehendaki berbanding dengan kepuasan yang diterima atau kepuasan tersebut melebihi dari apa yang dijangkakan.

Kepuasan pengguna merupakan satu elemen penting dalam menentukan mutu produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah organisasi. Penekanan terhadap kepuasan pengguna amat penting bagi mendapatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk dan servis yang disediakan (Johnson dan Fornell, 1991) Oleh itu, untuk memastikan peningkatan terhadap kualiti sesuatu produk atau servis yang diberikan, sesebuah organisasi perlu mengambil kira keperluan pengguna sebagai kunci kejayaan dalam sesuatu perniagaan. Dari konteks pengkaji kepuasan pengguna merujuk kepada kepuasan pengguna perkhidmatan feri Langkawi yang memilih feri Langkawi sebagai pengangkutan untuk ke Pulau Langkawi.

### **1.8.2 KESELAMATAN**

Keselamatan juga bermaksud keadaan terlindung daripada masalah fizikal, sosial, kewangan, politik, perasaan, pekerjaan, psikologi, pelajaran dan perkara-perkara lain yang melibatkan kerosakan atau kejadian yang tidak diingini. Dari konteks pengkaji keselamatan merujuk kepada keselamatan pengguna perkhidmatan feri Langkawi.

### 1.8.3 Tiket

Menurut kamus Dewan Bahasa dan Pustaka edisi keempat (2005) mendefinisikan tiket sebagai kertas atau kad kecil bercetak yang diberikan seseorang untuk menandakan pemegangnya telah membuat bayaran untuk sesuatu perkhidmatan seperti menaiki bas dan menggunakan perkhidmatan awam. Dalam konteks ini, tiket merujuk kepada harga tiket dan cara penjualan tiket kepada pengguna di Jeti Kuala Kedah.

### 1.8.4 Infrastruktur

Menurut kamus Dewan Bahasa dan Pustaka edisi keempat (2005) mendefinisikan infrastruktur sebagai struktur asas sesuatu organisasi atau sistem dan pelbagai kemudahan lain yang diperlukan untuk pembangunan dan pertumbuhan sesebuah negara, masyarakat, organisasi dan prasarana. Dalam konteks ini, infrastruktur merujuk kepada infrastruktur yang terdapat di sekitar jeti yang disediakan oleh pihak bertanggungjawab di jeti Kuala Kedah seperti ruang menunggu, surau, tandas dan lain-lain.

### 1.9 BATASAN KAJIAN

*last after semester*

Borang soal selidik diagihkan bagi memudahkan kajian untuk mendapatkan maklum balas pengguna mengenai faktor kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan feri Langkawi. Antara batasan kajian yang dihadapi oleh pengkaji ialah, yang pertama adalah kerjasama antara responden. Cabaran yang dihadapi oleh pengkaji adalah kekangan mendapatkan responden yang memberi kerjasama untuk menjawab soalan kajian. Segelintir pengguna feri Langkawi mengelak dari menjadi responden menyukarkan kami untuk mendapatkan jawapan mereka. Yang kedua adalah kesahihan jawapan responden. Cabaran yang dihadapi oleh pengkaji adalah kesahihan jawapan yang diberikan oleh responden. Sama ada jawapan yang diberikan adalah benar atau tidak benar. Kesahihan jawapan yang dijawab oleh responden sukar untuk diketahui oleh pengkaji.

## BAB 2

### SOROTAN KAJIAN

#### 2.1 PENDAHULUAN

*P. Laut*

Pengangkutan adalah komponen yang sangat penting dan ia juga merupakan komponen yang beriringan dengan komponen-komponen yang lain seperti politik, ekonomi dan perkhidmatan. Pengangkutan juga mempunyai hubungan dengan pembangunan fizikal di mana ia memainkan peranan yang penting dalam intergrasi ruang dalam satu-satu komuniti iaitu bergantung kepada jaringan pengangkutan yang tersedia ada ataupun disediakan oleh pihak –pihak tertentu

Pada masa kini, sesuatu Bandar atau kawasan akan dianggap tidak maju atau belum membangun sebagai kawasan berpotensi jika tiada jaringan pengangkutan di situ. Jaringan pengangkutan jeti Kuala Kedah akan membawa kebaikan, faedah serta menjurus kepada pembangunan kawasan tersebut .

Menurut Mahanum Ghazali (2006) iaitu salah seorang pengguna feri, selepas Perang Dunia Kedua permintaan untuk pengangkutan feri kian meningkat. Beliau turut mendapati bahawa pengguna-pengguna yang tidak memiliki kenderaan persendirian akan tetap memilih menggunakan feri. Pengguna yang tinggal berdekatan atau mempunyai destinasi berhampiran dengan pengakalan feri akan memilih feri. Selain itu,

perkhidmatan feri akan terus menjadi pilihan kerana lokasi pengkalan yang strategi berhampiran dengan stesen bas, teksi di Kuala Kedah. Ini menunjukkan Malaysia juga tidak mahu ketinggalan dalam sistem pengangkutan berteknologi tinggi disamping menyelesaikan masalah peningkatan pengguna terhadap pengangkutan awam.

## 2.2 TIKET

Tiket adalah suatu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang berisi, harga, data penumpang yang digunakan untuk melakukan suatu perjalanan. Tiket memainkan peranan yang penting bagi para pengguna agar boleh menggunakan pengangkutan tersebut. Harga tiket juga memainkan peranan penting bagi sesebuah syarikat pengangkutan untuk menarik minat pengguna untuk menggunakan perkhidmatan, justeru, pihak atasan sesebuah syarikat perkhidmatan awam perlu merangka strategi agar pengguna dapat memilih dan menikmati kemudahan yang ditawarkan. Salah satu strategi pihak atasan sesebuah syarikat perkhidmatan awam untuk menarik pelanggan ialah dengan mempelbagaikan cara penjualan tiket untuk memudahkan pengguna mendapatkan tiket mereka.

Dengan pembangunan teknologi yang berkembang dengan pesat, iaitu pengenalan kepada penggunaan internet, cara penjualan tiket kini telah berkembang dan memudahkan pengguna mendapatkannya. Menurut, utusan Online (2013) Ini merupakan satu lagi pilihan, sekurang-kurangnya dapat mengurangkan kesesakan ketika orang ramai beratur mahu membeli tiket feri di jeti. Pengurusan feri Langkawi memgatakan, pihaknya menyediakan 26 perjalanan feri dari Jeti Kuah masing-masing ke Kuala Kedah dan Kuala Perlis setiap hari sepanjang musim cuti sekolah. Mereka menambah kuantiti perjalanan disebabkan pengguna yang ramai ketika musim cuti.

Pengurusan yang baik dalam sesebuah syarikat pengangkutan boleh diukur dengan cara pengurusan mereka untuk mempromosikan tiket mereka. Proses untuk

memperoleh tiket adalah salah satu faktor pemilihan pengguna dalam memilih jenis pengangkutan mereka. Justeru, pihak berwajib perlu menyediakan satu sistem yang baik dan mudah agar pengguna dapat memperoleh tiket. Menurut Sinar Harian (2015), pengguna pengangkutan awam perlu membeli tiket melalui laman sesawang bagi mengelakkan kesesakan terutamanya pada musim cuti. Pihak berwajib perlu menyediakan platform yang rapi dan teratur untuk pengguna mendapatkan tiket mereka. Kesan dari itu, pengguna berasa dihargai dan dipermudahkan urusan mereka, dengan itu akan menguntungkan syarikat mereka.

Oleh itu, sistem mengenai tiket perlu disediakan dengan rapi dan tersusun, tentang cara pembelian, tempat pembelian, dan harga. Dengan menyediakan platform yang baik dan bersistematik ia dapat memuaskan hati pengguna luar dan dalam Negara.

### 2.3 INFRASTRUKTUR

Infrastruktur pengangkutan merupakan nadi utama kepada pembangunan sosioekonomi melalui fungsinya untuk menggerakkan manusia dan barangan. Pembangunan infrastruktur pengangkutan yang berkualiti dan penyampaian perkhidmatan pengangkutan yang cekap merupakan pengupaya penting untuk meningkatkan taraf hidup. Antara faktor yang penting dalam pengangkutan awam bagi pengguna adalah kemudahan infrastruktur yang akan mempengaruhi kepuasan pengguna perkhidmatan awam. Infrastruktur yang baik akan menarik lebih ramai pengguna kerana keselesaan yang ditawarkan.

Infrastruktur yang baik sebagai "kekuatan teras" untuk mencipta gaya hidup yang lebih baik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, seharusnya bukan sekadar melalui pembinaan struktur fizikal seperti jalan raya, jambatan atau terowong. Infrastruktur yang lestari melibatkan perancangan, mereka bentuk, perolehan, pembinaan, pengendalian dan penyelenggaraan unsur-unsur struktur dengan cara yang tidak menjejaskan ekonomi dan ekologi yang diperlukan untuk memelihara kesaksamaan manusia, dan kefungsi sistem semula jadi. Infrastruktur yang disediakan juga sentiasa

ditempatkan dengan cara yang betul agar bertepatan dengan bilangan pelancong atau pengguna yang dijangkakan. Kekurangan infrastruktur akan mewujudkan situasi yang tidak dijangka dan seterusnya mengundang rasa tidak puas hati atau rungutan dalam kalangan pelancong atau pengguna (Moscardo, 2001). Tahap keberkesanan penyelenggaraan fasiliti pelancongan juga mempengaruhi kualiti kemudahan di sesebuah kawasan. Perlaksanaan aktiviti penyelenggaraan ke atas fasiliti sokongan pelancongan lazimnya tidak dirangka secara tepat dan terancang.

Hal ini telah dijelaskan oleh Manaf Z, Razaly MN, Mastor SH, Eni S (2005) yang menegaskan bahawa pendekatan pengurusan fasiliti perlu diterapkan dalam industri pelancongan memandangkan terdapatnya pelbagai fasiliti pelancongan yang perlu diselenggara secara berkesan demi memastikan kelangsungan aktiviti pelancongan itu sendiri. Secara umumnya, tahap kepuasan pelancong terhadap fasiliti sokongan dapat dinilai berasaskan kepada lima kriteria pertimbangan penting, iaitu keselesaan, keselamatan, kebersihan, kecukupan dan kebolehfungsian. Sehubungan itu, bagi terminal jeti, aspek keselesaan adalah sangat dititikberatkan dan harus diurus dengan betul kerana ia mempengaruhi tahap kepuasan pelancong yang menggunakannya.

Ini bahawa aspek keselesaan adalah berkaitan dengan persekitaran. Aspek keselamatan pula merujuk kepada jaminan bahawa fasiliti yang terdapat di sesebuah terminal jeti selamat untuk digunakan oleh para pelancong. Sekiranya ada jaminan, keyakinan pelancong sewaktu menggunakan fasiliti berkenaan terlibat bertambah. Seterusnya, aspek kebersihan juga perlu dipertimbangkan dalam menentukan tahap kepuasan pelancong terhadap fasiliti sokongan. Menurut Hassanain MA (2008), aspek kebersihan adalah sangat penting kerana tempat yang bersih berupaya memberi ketenangan jiwa dan disenangi oleh pengamal cara hidup yang sihat. Aspek kecukupan pula merujuk kepada ketersediaan fasiliti yang berkaitan dalam jumlah, saiz atau kuantiti yang sesuai dengan bilangan pengguna. Oleh itu, infrastruktur amat penting bagi menarik minat pengguna untuk menggunakan perkhidmatan yang disediakan. Pengawalan sistem infrastruktur perlu sentiasa dijaga rapi dan diperbaiki agar infrastruktur yang ada mencukupi dan sesuai digunakan.

## 2.4 KESELAMATAN

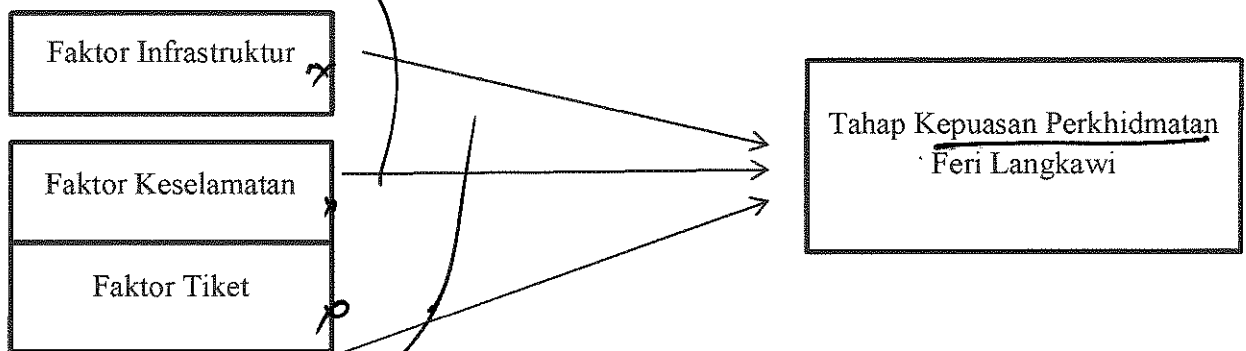
Aspek keselamatan amat penting dan perlu dititikberatkan bagi setiap perkara kerana ia melibatkan nyawa. Keselamatan memainkan peranan yang penting bagi melindungi para pengguna yang menggunakan pengangkutan awam. Dengan penyediaan alat-alat keselamatan serta memberi maklumat kepada pengguna mengenai keselamatan yang ditawarkan akan dapat mengurangkan tahap kebimbangan pengguna sekiranya berlaku sesuatu yang tidak diingini yang boleh mengakibatkan maut atau kecederaan yang parah.

Faktor keselamatan menjadi satu isu yang besar dalam kalangan pengguna dalam memilih pengangkutan mereka. Menurut Portal Rasmi Kementerian Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan, punca utama mengapa ramai tidak mahu menaiki pengangkutan awam ialah faktor keselamatan. Pihak berwajib yang mengurus pengangkutan awam ini perlu lebih peka akan masalah yang wujud dalam sektor pengangkutan mereka. Selain itu, pihak kerajaan perlu memberi tunjuk ajar dan memberi perhatian yang sewajarnya dalam merangka strategi untuk mengatasi masalah keselamatan yang bakal wujud.

Menurut Utusan Online (2016) mengatakan Kementerian Pengangkutan sedang mempertimbangkan untuk menguatkuasakan sistem penarafan bintang terhadap semua syarikat bas dalam usaha menangani insiden kemalangan melibatkan pengangkutan awam itu. Kerajaan perlu mempertingkatkan keselamatan penggunaan perkhidmatan pengangkutan awam supaya keselamatan masyarakat terjamin. Kerajaan adalah pihak yang berkuasa dalam memastikan pengurusan keselamatan sesebuah syarikat dapat dibenar dan diluluskan. Keselamatan dari aspek had muatan perlu dipatuhi oleh syarikat pengangkutan bagi mengelakan berlakunya had muatan lebih. Menurut Agensi Penguatkuasaan Maritim Malaysia (2012), Komander Maritim Romli Bin Haji Mustafa berkata keadaan ini akan mengundang risiko di laut dan keselamatan ke atas penumpang khususnya jika berlakunya insiden yang tidak diingini. Pengurusan keselamatan yang baik

dalam sesebuah syarikat pengangkutan awam sangat memainkan peranan penting agar pengguna dapat menikmati kemudahan yang telah disediakan dengan lebih lancar dan selamat. Oleh itu, sistem keselamatan perlu dititik beratkan oleh semua pihak, samada pihak berkuasa ataupun orang awam. Setiap pengurusan yang menyediakan perkhidmatan kenderaan perlu merangka sistem yang selamat agar mengurangkan kes kemalangan yang berlaku.

## 2.5 KERANGKA KAJIAN



Penyataan di atas adalah menerangkan kerangka kajian yang pengkaji ingin lakukan. Iaitu terdapat tiga faktor dalam mengkaji faktor tahap kepuasan perkhidmatan feri Langkawi. Faktor-faktornya adalah faktor infrastruktur, kedua faktor keselamatan dan akhir sekali adalah faktor tiket.

## **BAB 3**

### **METADOLOGI**

#### **3.1 PENDAHULUAN**

Metadologi kajian merupakan salah satu elemen yang penting dalam memastikan keputusan yang diperolehi daripada penyelidikan adalah tepat dan boleh dipercayai . Bab ini akan merangkumi pelbagai aspek seperti cara-cara untuk mendapatkan data secara sistematik dan teratur . Bagi menghasilkan satu kajian yang bermutu dan terbaik , maklumat dan fakta yang dikaji mestilah lengkap , tepat dan berkesan bagi membuktikan atau menunjukkan bahawa kajian tersebut mempunyai kredibiliti tersendiri yang tinggi dan dapat dijadikan sebagai sumber rujukan akan datang . Pada akhir kajian ini , hasil yang diperolehi akan dapat memberi sumbangan terhadap perkembangan pengetahuan dan menambahkan lagi kefahaman pengguna tentang perkhidmatan yang ditawarkan oleh feri di Langkawi.

#### **3.2 REKA BENTUK KAJIAN**

Reka bentuk kajian merupakan satu tatacara pengolahan data yang dipungut berdasarkan perancangan khusus dan sistematik terhadap bentuk rangkaian perhubungan diantara segala pemboleh-ubah yang terlibat dalam suatu kajian(kerlinger 1970). Selain itu, ia

merujuk kepada teknik dan prosedur yang dijalankan bagi menjawab soalan kajian. Motifnya reka bentuk kajian ini adalah untuk mengawal punca-punca biasa yang boleh menrencatkan dapatan kajian. Antara contoh reka bentuk kajian kami adalah dengan menggunakan teknik eksperimental, korelasi, kes, dan juga tinjauan.

### **3.3 TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Untuk menjalankan kajian ini, pengkaji telah menggunakan dua jenis data iaitu data primer dan sekunder.

#### **3.3.1 Data Primer**

Bagi memperolehi hasil dapatan yang baik, pemilihan kaedah primer yang efisien akan dibuat. Borang soal selidik akan diedarkan kepada 100 orang responden dengan menggunakan kaedah persampelan 'convenience'. Kaedah ini mudah di mana pengkaji hanya mengedarkan borang soal selidik kepada responden yang menggunakan perkhidmatan di jeti Kuala Kedah, Kedah.

#### **3.3.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data tambahan yang diperolehi daripada pembacaan, tesis dan bahan bacaan yang diperolehi dari perpustakaan. Data sekunder banyak membantu dalam memberikan maklumat serta sebagai bahan sokongan daripada hasil kajian yang dibuat melalui sumber primer.

Bagi memperolehi maklumat yang lengkap, bahan bacaan yang menjadi sumber rujukan adalah hari bahan bercetak seperti surat khabar, majalah dan jurnal. Contoh bahan bacaan seperti Berita Harian, Utusan Malaysia dan sebagainya. Data-data sekunder diperlukan adalah untuk membiasakan pengkaji dengan bidang pengkajian sekaligus dapat membantu pengkaji untuk lebih memahami teori dan konsep-konsep yang

berkaitan. Selain itu, data sekunder diperolehi daripada bahan bercetak elektronik seperti artikel yang berkaitan bagi memudahkan pengkaji mendapatkan maklumat.

### **3.4 POPULASI DAN SAMPEL**

Menurut kamus Dewan dan pustaka edisi keempat populasi ditakrifkan sebagai penduduk sesebuah negara, negeri, daerah dan sebagainya. Populasi kajian ini adalah di jeti Kuala Kedah, Kedah. Menurut kamus Dewan dan pustaka edisi keempat sampel didefinisikan sebagai bahagian, bilangan, kumpulan dan sebagainya. Sampel kajian ini merujuk kepada 100 responden yang terdiri daripada pengguna yang menggunakan perkhidmatan di jeti Kuala Kedah. Kajian ini turut menggunakan persampelan 'convenience'. Dimana, teknik ini mudah dilakukan oleh pengkaji dengan mengedarkan borang soal selidik.

### **3.5 INSTRUMEN KAJIAN**

Pengkaji telah memilih untuk menggunakan borang soal selidik sebagai instrument kajian. Borang soal selidik digunakan adalah bertujuan untuk mendapatkan maklumat dan data daripada responden. Borang soal selidik biasanya digunakan untuk mengumpul data, khususnya data yang berhubung dengan ciri-ciri elemen yang hendak dikaji. Ia direkabentuk berdasarkan tiga objektif kajian yang telah ditetapkan dan berdasarkan aspek-aspek yang dapat memberi jawapan terhadap persoalan kajian. Pengkaji perlu mengetahui dan menganalisis jenis soalan yang hendak ditanya kepada responden. Borang soal selidik kemudiannya diedarkan kepada 100 responden. Borang soal selidik ini mempunyai dua bahagian iaitu bahagian A dan bahagian B.

#### **3.5.1 Bahagian A**

Bahagian A adalah berkenaan maklumat diri dan latar belakang responden yang dipilih. Tujuan adalah untuk memperolehi maklumat mengenai demografi. Borang soal selidik ini mengandungi soalan-soalan seperti jantina, umur, bangsa, pekerjaan dan pendapatan. Terdapat 10 soalan di setiap objektif kajian, dimana skala likert, iaitu responden dikehendaki memilih pilihan jawapan yang bersesuaian dengan diri responden.

### 3.5.2 Bahagian B

Bahagian B adalah bahagian yang mengandungi soalan-soalan yang bertujuan untuk mendapatkan maklumat daripada responden berdasarkan pemboleh ubah bersandar dengan pernyataan responden yang ingin dikaji oleh pengkaji. Bahagian B mempunyai 30 soalan untuk setiap persoalan yang dikemukakan di bahagian persoalan kajian.

Soalan kajian terbahagi kepada 3 objektif kajian iaitu faktor keselamatan, faktor infrastruktur dan faktor tiket. Dimana soalan yang pertama ditanya adalah berkaitan dengan objektif kajian pertama iaitu faktor keselamatan. Di samping itu, soalan yang ditanya adalah berkaitan dengan faktor infrastruktur. Malahan, soalan yang ketiga adalah berkaitan dengan faktor tiket. Dimana di setiap soalan ini terdapat 10 soalan setiap satu objektif kajian yang telah dinyatakan oleh pengkaji untuk dijawab oleh responden.

SKALA	PENYATAAN
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Sederhana Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Jadual 3.1: Skala Likert

### 3.6 KAEDAH ANALISA KAJIAN

Borang analisis Bahagian A adalah untuk menganalisis secara ringkas berkaitan dengan maklumat latar belakang responden iaitu berdasarkan jantina, umur, pekerjaan, pendapatan dan bangsa. Bahagian B berkaitan dengan pembolehubah yang bersandar iaitu faktor keselamatan, faktor infrastruktur dan faktor tiket bagi menjawab persoalan kajian yang dinyatakan.

Borang soal selidik yang telah dijawab akan dikumpulkan dan kemudian data-data yang diperoleh daripada boring soal selidik dianalisa dengan menggunakan perisian Statistical Package For Social Science (SPSS). Data-data ini dipersembahkan dalam pelbagai bentuk seperti peratusan, jadual dan rajah agar hasil kajian mudah untuk difahami oleh responden.

#### 3.6.1 ANALISA KAJIAN RINTIS

Perisian analisa data yang dipilih ialah Statistical Package for Social Science (SPSS). Perisian ini digunakan untuk menganalisis data yang diperloh daripada borang soal selidik. Pengkaji memilih untuk menggunakan perisian ini kerana ianya mudah untuk digunakan dan hasil daripada proses analisis data ini adalah tepat dan mudah untuk dibuat kesimpulan data. Hasil daripada proses analisis data ini, dapatan analisis akan dipaparkan dalam bentuk jadual yang berpandukan objektif kajian. Namun sebelum itu pengkaji akan membuat ujian rintis (pilot test), dimana pengkaji mengedarkan borang soal selidik kepada 30 orang responden. Tujuan “pilot test” dijalankan adalah untuk memastikan soalan dirangka mencapai tahap pemahaman responden. Dengan ini, pengkaji akan dapat mengatasi masalah yang timbul dan membuat pembetulan.

Jika Alpha Cronbach lebih daripada 0.6, maka skala tersebut dipercayai untuk mengukur sesuatu kajian, manakala jika Alpha Cronbach kurang daripada, maka faktor

daripada persoalan objektif kajian tidak sesuai diajukan. Oleh itu, dengan menggunakan system SPSS ini, faktor keselamatan, faktor infrastruktur dan faktor tiket dapat diketahui dengan lebih tepat sekaligus dapat menganalisis serta mengenalpasti faktor tersebut.

### **3.6.2 ANALISA KEKERAPAN**

Analisa kekerapan akan dilihat oleh pengkaji dengan menganalisa kekerapan daripada hasil maklum balas responden di bahagian A dan dapatan analisa bahagian ini akan digambarkan dalam bentuk jadual dan carta bar.

### **3.6.3 ANALISA MIN**

Analisa min akan diperoleh pengkaji daripada hasil maklum balas responden pada Bahagian B iaitu daripada borang soal selidik. Analisis min adalah bertujuan untuk menjawab objektif kajian iaitu faktor keselamatan, faktor infrastruktur dan faktor tiket. Hasil dapatan daripada bahagian ini akan digambarkan dalam jadual dan huraian dibuat dengan menggunakan peratusan serta min tertinggi, terendah dan sederhana.