

**MENGENAL TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PEMBELIAN PRODUK KELUARAN TOYOTA DI
SEBERANG PERAI, PULAU PINANG**

10DPM14F2003	UMMI NADHIRAH BINTI MOKHTAR
10DPM14F2015	NORHANISAH BINTI CHE NOH
10DPM14F2017	MOHAMAD SYIMIR RAFIQIN BIN MUHAMAD RAFFAI
10DPM14F2025	NURUL NADIAH BINTI MOHD YAZID
10DPM14F2043	MUGILAN A/L LOGANATHAN
10DPM14F2053	IZZATUL TASNIM BINTI ZAMBERI

**LAPORAN INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI
SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT MEMPEROLEH
DIPLOMA PENGAJIAN PERNIAGAAN**

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

DISEMBER 2016

PENGAKUAN

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

1. Tandatangan : 
Nama : UMMI NADHIRAH BINTI MOKHTAR
No. Pend : 10DPM14F2003
Tarikh : 04/04/2017
2. Tandatangan : 
Nama : NORHANISAH BINTI CHE NOH
No. Pend : 10DPM14F2015
Tarikh : 04/04/2017
3. Tandatangan : 
Nama : MOHAMAD SYIMIR RAFIQIN B. MUHAMAD RAFFAI
No. Pend : 10DPM14F2017
Tarikh : 04/04/2017
4. Tandatangan : 
Nama : NURUL NADIAH BINTI MOHD YAZID
No. Pend : 10DPM14F2025
Tarikh : 04/04/2017
5. Tandatangan : 
Nama : MUGILAN A/L LOGANATHAN
No. Pend : 10DPM14F2043
Tarikh : 04/04/2017
6. Tandatangan : 
Nama : IZZATUL TASNIM BINTI ZAMBERI
No. Pend : 12DPM14F2053
Tarikh : 04/04/2017

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk “Mengkaji Tahap Kepuasan Pembelian Produk Keluaran Toyota Di Seberang Perai, Pulau Pinang “ini telah dikemukakan dan disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh :

Nama penyelia : PUAN SURIANI BINTI ABD WAHAB

Tandatangan Penyelia :

Tarikh :

Disahkan oleh :

Nama Pensyarah Kursus : PUAN NOR HATIZAL BT AMARUL SHAH

Tandatangan Pensyarah Kursus :

Tarikh :

PENGHARGAAN

Assalamualaikum dan Salam Sejahtera,

Alhamdulillah, bersyukur ke atas ilahi dengan limpahan rahmat serta nikmat masa, nyawa tenaga yang dianugerahkan dapat juga kami sekumpulan menyiapkan tugas dengan berbekalkan kesabaran dan kegigihan setiap ahli kumpulan. Kami telah menyiapkan projek ini dengan jayanya. Kami juga telah melaksanakan segala tugas yang diberikan dengan tajuk "Mengkaji Tahap Kepuasan Produk Keluaran Toyota di Pulau Pinang".

Pertamanya, saya ingin mendedikasikan ucapan penghargaan ini kepada penyelia tercinta, Puan Suriani Binti Abdul Wahab kerana dengan tunjuk ajar serta bimbingan daripadanya membuka ruang untuk kami menyiapkan tugas ini dengan jayanya, disamping memberi nasihat dan mendorong kami melakukan tugas yang diberikan dengan terbaik.

Tidak lupa juga, sekalung penghargaan kepada Puan Nor Hatizal Binti Amarul Shah selaku pensyarah modul kami yang banyak mengajar dan membantu kami mengenai tatacara pengendalian projek ini.

Kami juga ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada ibu bapa kami yang membantu dari segi menyelesaikan masalah yang kami hadapi dan juga memberi kata kata semangat untuk menyiapkan projek ini. Mereka juga banyak memberikan segala kemudahan dan sokongan moral yang tidak terhingga sampai kami berjaya menghabiskan tugas ini.

Ucapan penghargaan ini juga kami tujukan kepada rakan-rakan dari kumpulan lain yang banyak memberi peringatan terhadap setiap apa yang kami telah alpa. Akhir madah, ucapan terima kasih kepada mereka yang terlibat secara lansung atau sebaliknya dalam pembikinan projek ini. Sekian. Terima kasih.

ABSTRAK

Tujuan utama kajian ini dijalankan adalah untuk Mengkaji Tahap Kepuasan Pembelian Produk Keluaran Toyota di Seberang Perai, Pulau Pinang. Kajian ini dilakukan untuk mendapatkan maklum balas tahap kepuasan daripada pengguna produk keluaran Toyota dari segi harga, kualiti dan kemudahan. Seramai 100 orang responden yang dipilih daripada keseluruhan pengguna produk keluaran Toyota. Kajian ini menggunakan bahan metodologi dari sumber premier dan sekunder. Dalam memenuhi objektif kajian, borang kaji selidik telah diedarkan kepada responden dan dikumpulkan bagi mendapat maklumat yang tepat. Harapan terhadap kajian ini adalah supaya pihak pengeluaran Toyota dapat meneruskan dan meningkatkan lagi mutu keluarannya dari aspek harga, kualiti dan kemudahan agar dapat mencapai tahap kepuasan pengguna terhadap pembelian produk keluaran Toyota.

ABSTRACT

The main objective of this study was to assess the level of satisfaction of purchasing products Toyota in Seberang Perai, Penang. This study was conducted to get feedback from users' satisfaction Toyota products in terms of price, quality and convenience. A total of 100 respondents were selected from the entire Toyota products. This study uses the methodology of the source material and secondary premiere. In meeting the objectives of the study, questionnaires were distributed to the respondents and collected to obtain accurate information. Expectations of this study is that the Toyota production can continue and improve the quality of its products in terms of price, quality and facilities in order to achieve the level of user satisfaction with the purchase of Toyota products.

SENARAI ISI KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
TAJUK	-
PENGESAHAN LAPORAN PROJEK	i
PENGAKUAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ABSTRAK	iv -v
ISI KANDUNGAN	vi-viii
 BAB 1 PENGENALAN	
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Latar Belakang Masalah	1
1.2.1 Perkembangan Permintaan Produk Keluaran Toyota	2
1.3 Penyataan Masalah	3 - 4
1.4 Objektif Kajian	5
1.5 Persoalan Kajian	5
1.6 Skop Kajian	6
1.7 Kepentingan Kajian	6
1.7.1 Pengguna	6
1.7.2 Syarikat Toyota di Seberang Perai, Pulau Pinang.	6
1.7.3 Penyelidik akan datang	7
1.8 Definisi Operasi	7
1.8.1 Harga	7
1.8.2 Kualiti	7
1.8.3 Produk	8
1.8.4 Faktor Pembelian	8
1.8.5 Kemudahan	8
1.9 Limitasi Kajian	9

BAB 2 SOROTAN KAJIAN

2.0	Pendahuluan	10
2.1	Harga	10 - 11
2.2	Kualiti	11
2.3	Kemudahan	12
2.4	Kerangka Kerja Kajian	12

BAB 3 METHODOLOGI

3.0	Pendahuluan	13
3.1	Reka Bentuk Kajian	13 - 14
3.2	Kaedah pengumpulan Data	14
3.2.1	Data Primer	14
3.2.2	Data Sekunder	14
3.3	Populasi dan Sampel	15
3.4	Instrument Kajian	15
3.4.1	Bahagian A	15
3.4.2	Bahagian B	16
3.4.3	Tatacara Kajian	17 - 19
3.5	Kaedah Penganalisan Data	20

BAB 4 ANALISIS DATA

4.1	Pendahuluan	21
4.2	Analisa Kebolehpercayaan Data	22
4.2.1	Ujian Rintis (Pilot Test)	22
4.2.2	Analisa Kebolehpercayaan Data	22 - 23
4.3	Dapatan Kajian	23
4.3.1	Bahagian A	23 - 28
4.3.2	Bahagian B	29
4.4	Analisa	
4.4.1	Faktor Harga Produk Toyota	30 - 31
4.4.2	Faktor Kualiti Produk Toyota	32 - 33
4.4.3	Faktor Kemudahan Produk Toyota	34 - 35

BAB 5 PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pengenalan	36
5.2	Perbincangan	37
5.2.1	Perbincangan berkaitan tentang faktor harga	37 - 38
5.2.2	Perbincangan berkaitan tentang faktor kualiti	38
5.2.3	Perbincangan berkaitan tentang faktor kemudahan	39
5.3	Implikasi	40
5.4	Cadangan	41
5.4.1	Cadangan Kepada Pengguna	41
5.4.2	Cadangan Kepada Syarikat Toyota	41
5.4.3	Cadangan Kepada Bakal Penyelidik akan Datang	42
5.5	Kesimpulan	43
	BIBLIOGRAFI	44
	LAMPIRAN	45 - 80

BAB 1

PENGENALAN

1.1 PENDAHULUAN

Kajian ini adalah tinjauan keatas tahap kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota. Penyelidik mengenal pasti masalah yang sama yang dihadapi oleh pengguna yang membeli produk keluaran tersebut dari segi faktor harga, kualiti dan kemudahan produk keluaran Toyota.

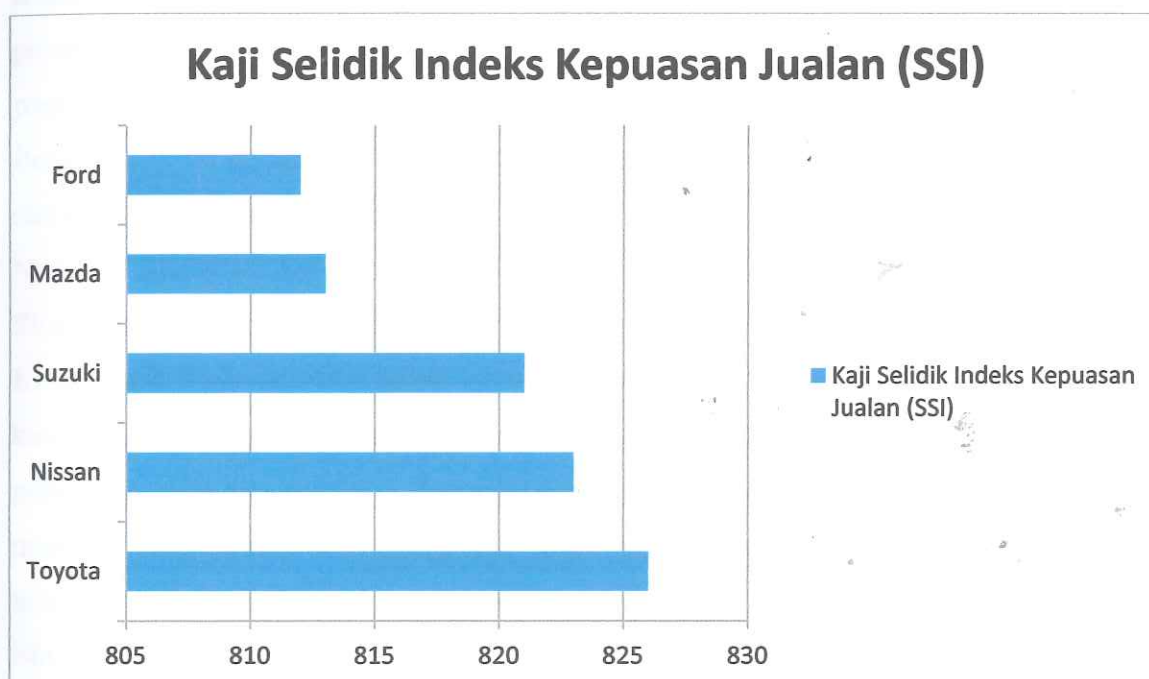
1.2 LATAR BELAKANG MASALAH

Toyota Motor Corporation (TMC) adalah sebuah pengeluar kenderaan antarabangsa dari Jepun yang ditubuhkan oleh Kiichiro Toyoda sejak tahun 1937 lagi dan kini syarikat tersebut merupakan syarikat gergasi setanding dengan pengeluar-pengeluar automotif dunia.

Antara produk keluaran Toyota yang dilancarkan di Malaysia ialah Toyota Vios iaitu pada 5 Oktober 2007 di Kuala Lumpur, dua minggu menjelang pelancaran rasmi pada 19 Oktober 2007. Seterusnya, produk keluaran Toyota iaitu Toyota Camry terbaru diikuti pula dengan kereta Toyota Corolla Altis adalah selaras dengan subcompact yang dibuat oleh pembuat kereta Jepun. Toyota, telah menjadi sangat popular di seluruh dunia sejak diperkenalkan pada tahun 1966 dan banyak lagi produk Toyota dikeluarkan dan diperbaharui bagi meningkatkan lagi permintaan terhadap produk keluaran Toyota.

1.2.1 PERKEMBANGAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK KELUARAN TOYOTA

Statistik kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota mendapat rank yang tertinggi dalam kalangan rakyat Malaysia pada 2013 berdasarkan Kaji Selidik Indeks Kepuasan Jualan (Power Asia Pacific Malaysia) iaitu sebanyak 826 unit pada skala 1,000 mata keluaran produk Toyota yang dibeli oleh pengguna.



Sumber daripada Kaji Selidik Indeks Kepuasan Jualan (SSI)

Tetapi Toyota menyaksikan kadar penurunan pada 2016 yang agak teruk di mana pembuat kereta terbesar dunia itu hanya mampu menjual 2,980 unit kenderaan di Malaysia pada bulan Januari, jatuh 77% berbanding bulan Disember di mana mereka berjaya menjual sebanyak 13,130 unit dan produk keluaran Toyota tidak lagi mencatat jualan kereta tertinggi di Malaysia malah berada pada rank yang ke-lima berbanding dengan kereta keluaran lain. Merujuk sumber daripada Berita Tempatan.

Berdasarkan perbezaan statistik tahap kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota pada 2013 dan 2016, penyelidik ingin mengkaji tahap kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota di Seberang Perai, Pulau Pinang

1.3 PENYATAAN MASALAH

Dewasa ini, pelbagai cara digunakan oleh pengeluar automotif bagi meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran mereka sama ada dari segi harga, kualiti dan kemudahan yang ada pada produk tersebut diambil kira bagi pembeli untuk membuat pembelian. Salah satu cara yang dilakukan oleh Toyota untuk menarik minat pelanggan dengan mempromosikan produk keluaran terbaharu, Sistaningrum (2002: 98) berkata maksud promosi adalah suatu usaha atau kegiatan syarikat dalam memberi kesan kepada "pelanggan sebenar" dan "pelanggan berpotensi" agar pelanggan boleh melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan, saat ini atau dimasa yang akan datang. Tetapi untuk bahagian pasaran jangka panjang produk diungguli oleh keluaran Proton ialah 36.3%, 43.5% keluaran Perodua, 10.7% keluaran Honda, 7.6% keluaran Toyota dan 1.9% keluaran Datsun, merujuk sumber daripada Jurnal Ekonomi Malaysia 46(1) (2012) 65 - 71 65 Bahagian Pasaran Kereta Nasional Malaysia: Satu Analisis Model Rantai Markov (Malaysian National Car Market Share: A Markov Chain Analysis) ditulis oleh Ahmad Mohd Yusof Zaini Mahbar, Universiti Kebangsaan Malaysia. Maklumat ini sekali gus menunjukkan kepopularan jenama kereta di kalangan masyarakat Malaysia. Penyelidik membuat tinjauan keatas tahap kepuasan pelanggan terhadap produk keluaran Toyota dan menyedari terdapat banyak kes-kes dan masalah yang timbul dari pengguna, salah satunya ialah kes kecurian produk keluaran tersebut yang menjadi kebimbangan pengguna untuk membeli produk keluaran Toyota. Merujuk Sumber daripada: General Insurance Association of Malaysia (PIAM). Semakin banyak kereta meningkat usia, pasaran alat ganti terpakai akan meningkat. Bekalan alat ganti terpakai mungkin datang dari kereta-kereta curi yang dileraikan kepada alat ganti. Tuntutan insurans bagi alat ganti pada 2012 adalah sekitar RM5.4b. Bayaran pampasan bagi jumlah kehilangan kereta kira-kira RM762 juta pada 2013 – peningkatan 27% berbanding 2012.

Dari sudut harga pula memang tidak dinafikan berkemungkinan kejatuhan nilai ringgit Malaysia memberi impak yang sangat besar bagi pelanggan, merujuk sumber daripada majalah, The Economist dalam laporan Ogos 2015, ringgit jatuh sebanyak 9.8 peratus berbanding dolar Amerika, penurunan yang ketara kerana barangan yang diimport dari luar negara hampir kesemua urusan pengimportan menggunakan matawang USD sebagai nilai belian dan sedikit sebanyak harga untuk membuat pembelian produk keluaran Toyota akan meningkat mengikut cas-cas yang tertakluk. Seterusnya, dari sudut faktor kualiti menurut sumber dari Berita Harian Online, syarikat gergasi tersebut iaitu Toyota terpaksa membuat penarikan balik kereta Toyota membabitkan 1.3 Juta kenderaan di Amerika Utara, 6625,000 kenderaan di Eropah, 434,000 di China, 177,000 di Jepun dan sebanyak 307,000 di rantau lain akibat daripada masalah tali pinggang keledarnya boleh merosakkan logam tempat duduk jika berlaku kemalangan. Kes-kes ini sedikit sebanyak boleh menjatuhkan imej syarikat gergasi tersebut. Manakala, dari sudut kemudahan produk keluaran Toyota, menyediakan kemudahan perkhidmatan 24 jam sehari, 7 hari seminggu tetapi terdapat banyak isu-isu atau masalah yang diutarakan oleh pengguna produk keluaran Toyota tentang kemudahan produk tersebut, salah satunya ialah pemilik kenderaan Toyota tidak boleh menukar minyak gear auto di luar pusat servis Toyota.

Oleh itu, penyelidik berminat mengetahui kesahihan tahap kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota di Seberang Perai, Pulau Pinang sama ada dari sudut harga, kualiti dan kemudahan produk yang ditawarkan oleh Syarikat Toyota.

1.4 OBJEKTIF KAJIAN

- 1.4.1 Mengenal pasti adakah tahap kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota disebabkan faktor harga yang ditawarkan.
- 1.4.2 Mengenal pasti adakah tahap kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota disebabkan faktor kualiti yang ditawarkan.
- 1.4.3 Mengenal pasti adakah tahap kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota disebabkan faktor kemudahan.

1.5 PERSOALAN KAJIAN

- 1.5.1 Adakah tahap kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota Toyota kerana harga yang ditawarkan?
- 1.5.2 Adakah tahap kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota kerana kualiti yang ditawarkan?
- 1.5.3 Adakah tahap kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota kerana kemudahan yang ditawarkan?

1.6 SKOP KAJIAN

Skop kajian penyelidikan meliputi kajian yang dijalankan mengenai tahap kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota di Seberang Perai, Pulau Pinang. Penyelidik mengedarkan borang kaji selidik kepada 100 orang responden bagi mendapatkan maklumat yang tepat dan kukuh mengenai produk keluaran Toyota.

Kajian yang dijalankan tertumpu kepada tahap kepuasan pelanggan terhadap faktor harga, kualiti dan kemudahan yang ada pada produk keluaran Toyota di sekitar Seberang Perai, Pulau Pinang. Harga pula meliputi caj dan cukai GST yang dikenakan apabila membuat pembelian produk keluaran Toyota. Kualiti yang dimaksudkan ialah kualiti pembelian pelbagai kereta yang dikeluarkan oleh Toyota. Bagi kemudahan, ia merangkumi sesuatu yang disediakan untuk kesenangan para pelanggan sementara menanti kereta yang telah dibeli.

1.7 KEPENTINGAN KAJIAN

1.7.1 PENGGUNA

Kajian ini dibuat untuk mengetahui tahap kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota di Pulau Pinang. Kepentingan kajian ini dijalankan adalah untuk meningkatkan lagi kepuasan pelanggan dari sudut faktor harga, faktor kualiti dan faktor kemudahan.

1.7.2 SYARIKAT TOYOTA DI SEBERANG PERAI, PULAU PINANG

Kajian ini juga dilakukan bagi membolehkan syarikat Toyota untuk mengetahui lebih lanjut jika terdapat sebarang kelemahan yang wujud dan cuba untuk mempertingkatkan lagi kualiti pembelian.

1.7.3 PENYELIDIK AKAN DATANG

Kepentingan kajian ini kepada penyelidik akan datang dapat meluaskan skop kajian mereka yang tidak hanya kepada pengguna produk keluaran Toyota di Seberang Perai, Pulau Pinang tetapi juga di seluruh Malaysia.

1.8 DEFINISI OPERASI

1.8.1 Harga

Menurut S.Sukumaran (1997) menyatakan bahawa harga boleh definisikan sebagai jumlah nilai mata wang yang harus dibayar untuk memiliki sesuatu barangan atau perkhidmatan.

Dalam kajian ini, harga menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan untuk membuat pembelian produk keluaran Toyota di Seberang Perai, Pulau Pinang. Caj yang dikenakan bergantung kepada jenis produk yang dibeli oleh pelanggan

1.8.2 Kualiti

Menurut Kamus Dewan (1998), kualiti adalah darjah kecemerlangan biasanya yang tinggi.

Dalam kajian ini, kualiti ialah perkhidmatan yang berdasarkan caj yang dikenakan terhadap produk keluaran Toyota di Seberang Perai, Pulau Pinang. Selain itu, kualiti menunjukkan sifat keluaran atau perkhidmatan yang memberi kepuasan kepada pengguna.

1.8.3 Produk

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat, Produk untuk dijual kepada pembeli atau diedarkan kepada pembeli lain.

Dalam kajian ini, produk adalah apa-apa yang boleh ditawarkan kepada sebuah pasaran dan boleh memuaskan sebuah keinginan atau keperluan.

1.8.4 Faktor pembelian

Menurut Kamus Dewan Edisi Kedua, Harga produk Toyota ketika pelanggan membuat pembelian.

Dalam kajian ini, Pembelian adalah satu tindakan yang dilakukan oleh dua belah pihak dengan tujuan menukarkan barang dengan menggunakan alat transaksi yang sah.

1.8.5 Kemudahan

Dalam Kamus Dewan (2005), kemudahan adalah perihal atau kaedah mudah atau kesenangan. Dalam kajian ini, kemudahan ialah faktor yang dapat meningkatkan tahap kepuasan pelanggan untuk membeli produk keluaran Toyota di Seberang Perai, Pulau Pinang. Kemudahan ini juga dapat memuaskan hati pelanggan dan menarik ramai lagi pelanggan untuk membeli produk keluaran Toyota di Seberang Perai, Pulau Pinang.

1.9 LIMITASI KAJIAN

Borang kaji selidik diedarkan kepada responden seramai 100 orang lelaki dan perempuan yang berlatar belakangkan soalan bahagian A iaitu jantina, umur, bangsa, kategori pekerjaan dan pendapatan. Penyelidik mengedarkan borangkaji selidik kepada pengguna produk keluaran Toyota bagi mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota. Penyelidik mengedarkan borang kaji selidik itu disekitar kawasan Seberang Perai, Pulau Pinang supaya keputusan kajian dapat dikumpul dan mendapat maklumat dengan lebih tepat.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.0 PENDAHULUAN

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji tahap kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota di Seberang Perai, Pulau Pinang. Antara faktor yang dikenalpasti ialah faktor harga, kualiti dan kemudahan. Disamping itu, bab ini bertujuan menghuraikan lebih terperinci tentang kajian ini dan adakah ia benar-benar dapat memuaskan hati pembeli produk keluaran Toyota di Seberang Perai, Pulau Pinang.

2.1 HARGA

Harga ialah nilai sesuatu barang dengan kiraan wang yang perlu dibayar oleh pembeli apabila membeli sesuatu produk atau perkhidmatan. Harga juga akan memberikan pulangan kepada pengeluar dalam sesuatu produk atau perkhidmatan. Harga menjadi faktor penting yang mempengaruhi pembeli untuk membeli sesuatu barang atau perkhidmatan.

Menurut S.Sukumaran (1997) menyatakan bahawa harga boleh definisikan sebagai jumlah nilai wang yang perlu dibayar untuk mendapatkan sesuatu barangan atau perkhidmatan.

Menurut Nik Rahimah Nik Yacob, Ghazali Jaffar dan Zaharah Bakar (2000) menyatakan bahawa nilai sesuatu keluaran atau perkhidmatan merupakan satu proses membuat keputusan

yang sistematik oleh sebuah organisasi tentang semua aspek dan mengandungi semua istilah pembelian termasuk yang melibatkan bukan kewangan.

Menurut Wan Azmi bin Ramli (1994) menyatakan bahawa harga dan transaksi yang dirujuk dalam bentuk wang di antara penjual dan pembeli dapat memuaskan kehendak masing-masing.

2.2 KUALITI

Pembeli sangat mementingkan kualiti yang diberikan berdasarkan jumlah yang dikenakan terhadap perkhidmatan yang diterima. Perkhidmatan yang berkualiti telah menjadi sebahagian daripada perkara wajib kepada organisasi untuk berjaya dan mencapai sesuatu matlamat. Kualiti menunjukkan sifat keluaran atau perkhidmatan yang memberi kepuasan kepada pembeli. Kesedaran dalam meningkatkan kualiti dalam setiap perkhidmatan yang disediakan kini bukan lagi menjadi perkara mudah malah ia menjadi satu tanggungjawab yang berat dan perlu dilaksanakan dalam setiap organisasi yang menawarkan perkhidmatan tersebut. Perkhidmatan yang berkualiti akan memberikan imej yang baik kepada sesebuah organisasi.

Menurut Jaafar Muhammad (2003) menyatakan kualiti sesuatu jenis keluaran atau perkhidmatan boleh ditakrifkan sebagai 'sejauh mana sifat dan rekabentuk keluaran atau perkhidmatan yang dapat dihasilkan.

Menurut Tan Sri Dato' Seri Ahmad Sarji Abdul Hamid, Ketua Setiausaha Negara menegaskan bahawa, "kualiti hendaklah dikaitkan dengan keluaran atau perkhidmatan yang dapat memuaskan hati orang ramai."

Menurut Frank Bradely (1995) kualiti adalah konsep yang tidak boleh dilihat, kerana ia tiada makna khusus yang boleh diterima secara universal yang berkaitan dengan istilah kualiti.

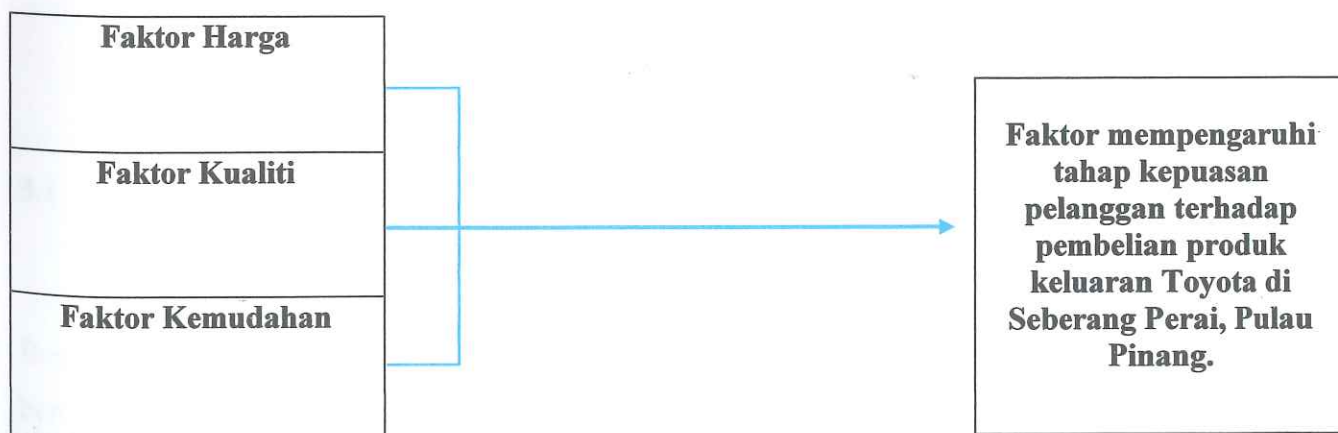
2.3 KEMUDAHAN

Selain daripada faktor harga dan kualiti, kemudahan adalah faktor sampingan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pembeli untuk mendapatkan keselesaan semasa membuat pembelian. Kemudahan ini termasuklah ruang perbincangan yang berhawa dingin, minuman percuma serta tandas awam bagi memberi keselesaan kepada pembeli. Kemudahan yang memuaskan hati pembeli dapat menarik pembeli untuk selalu mendapatkan perkhidmatan daripada syarikat Toyota. Hal ini sejurusnya, dapat mewujudkan pelanggan yang setia terhadap syarikat Toyota.

Menurut kajian yang dijalankan oleh Litwak, David dan Nancy (1994) kemudahan adalah faktor penting yang mempengaruhi para pengguna dalam memilih atau menggunakan sesuatu perkhidmatan.

Menurut Anonrmous (1994) menyatakan bahawa faktor yang dapat mempengaruhi pembeli ialah kemudahan yang disediakan oleh pihak pengurusan kerana dapat membolehkan proses pembelian sesebuah perkhidmatan dengan lebih berkesan dan lebih cepat.

2.4 KERANGKA KERJA KAJIAN



BAB 3

METODOLOGI

3.0 PENDAHULUAN

Metodologi merupakan satu elemen yang menerangkan tentang strategi dan cara yang digunakan oleh penyelidikan untuk mendapatkan maklumat dan pengumpulan data yang diperlukan dalam menjalankan kajian ini.

Selain itu, terdapat beberapa langkah dalam bahagian metodologi ini, kajian yang dilaksanakan untuk memastikan semua objektif atau persoalan kajian dapat dilaksanakan. Bahagian ini juga menerangkan rekabentuk kajian, kaedah pengumpulan data, populasi dan sampel, instrumen kajian, tatacara kajian dan kaedah penganalisan data kajian.

3.1 REKABENTUK KAJIAN

Berpandukan objektif kajian, rekabentuk kajian yang dilakukan oleh penyelidik adalah berbentuk tinjauan untuk mendapatkan maklumat dan tindakbalas dari responden dengan cara mengedarkan borang soal selidik. Kelebihan menggunakan kaedah ini dapat menghasilkan maklumat yang tepat dan cepat.

Kajian yang berbentuk tinjauan ini dijalankan ke atas tahap kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota di Seberang Perai, Pulau Pinang. Data-data dalam kajian ini akan dikumpulkan melalui borang soal selidik yang dibuat bagi mendapatkan maklumat berkaitan kepuasan pembeli terhadap harga yang ditawarkan, kualiti dan kemudahan yang disediakan. Kaedah ini memerlukan masa yang singkat untuk memperolehi maklumat daripada responden.

3.2 KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Dalam proses mendapatkan maklumat lengkap dan memastikan penyelidikan berjalan dengan lancar, beberapa kaedah telah ditentukan bagi mengumpul data-data tersebut. Penyelidik menggunakan borang soal selidik sebagai kaedah pengumpulan data. Data terbahagi kepada 2 jenis iaitu data primer dan data sekunder.

3.2.1 DATA PRIMER

Di dalam kajian ini, sumber maklumat utama diperolehi dari data primer menggunakan soal selidik bagi tujuan menjawab objektif kajian ini. Data utama ialah data primer yang digunakan oleh pengkaji untuk mengedarkan borang soal selidik kepada responden untuk mengumpulkan maklumat yang tepat dan cepat. Borang soal selidik diedarkan kepada 100 orang responden yang menggunakan produk keluaran Toyota untuk mendapatkan hasil maklumat yang memuaskan.

3.2.2 DATA SEKUNDER

Data sekunder merupakan data kedua yang terdiri dari sumber sedia ada yang digunakan oleh penyelidik bagi memperkukuhkan maklumat. Penyelidik menggunakan sumber daripada jurnal, kajian penyelidik yang lepas, keratan akhbar, majalah dan juga internet sebagai sokongan kepada data primer.

3.3 POPULASI DAN SAMPEL

Populasi

Populasi merujuk kepada keseluruhan prospek yang ingin dikaji. Populasi bagi kajian ini adalah terdiri daripada pengguna yang membeli produk keluaran Toyota di Seberang Perai, Pulau Pinang. Pilihan lokasi tersebut adalah kerana lebih 100 orang pengguna yang menggunakan produk keluaran Toyota di Seberang Perai, Pulau Pinang.

Sampel

Sampel dari kajian ini pula, merujuk kepada 100 orang responden yang menjadi sasaran penyelidikan untuk tinjauan keatas tahap kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota di Seberang Perai, Pulau Pinang. Kaedah persampelan ini menggunakan persampelan mudah (convenience)

3.4 INSTRUMEN KAJIAN

Penyelidik menggunakan borang soal selidik untuk mendapatkan data untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk keluaran Toyota di Seberang Perai, Pulau Pinang. Borang soal selidik ini direka selaras dengan objektif kajian yang telah ditetapkan. Borang soal selidik ini terbahagi kepada dua bahagian iaitu bahagian A dan bahagian B.

Dalam keadaan ini responden dikehendaki menandakan jawapan mereka mengenai sesuatu kenyataan berdasarkan sesuatu skala dari jawapan sangat tidak setuju dan sangat setuju.

3.4.1 BAHAGIAN A

Dalam bahagian ini, penyelidik lebih menumpukan maklumat tentang latar belakang responden. Soal selidik ini mengandungi 6 soalan tentang diri responden seperti jantina, umur, pekerjaan, bangsa dan tahap pendapatan.

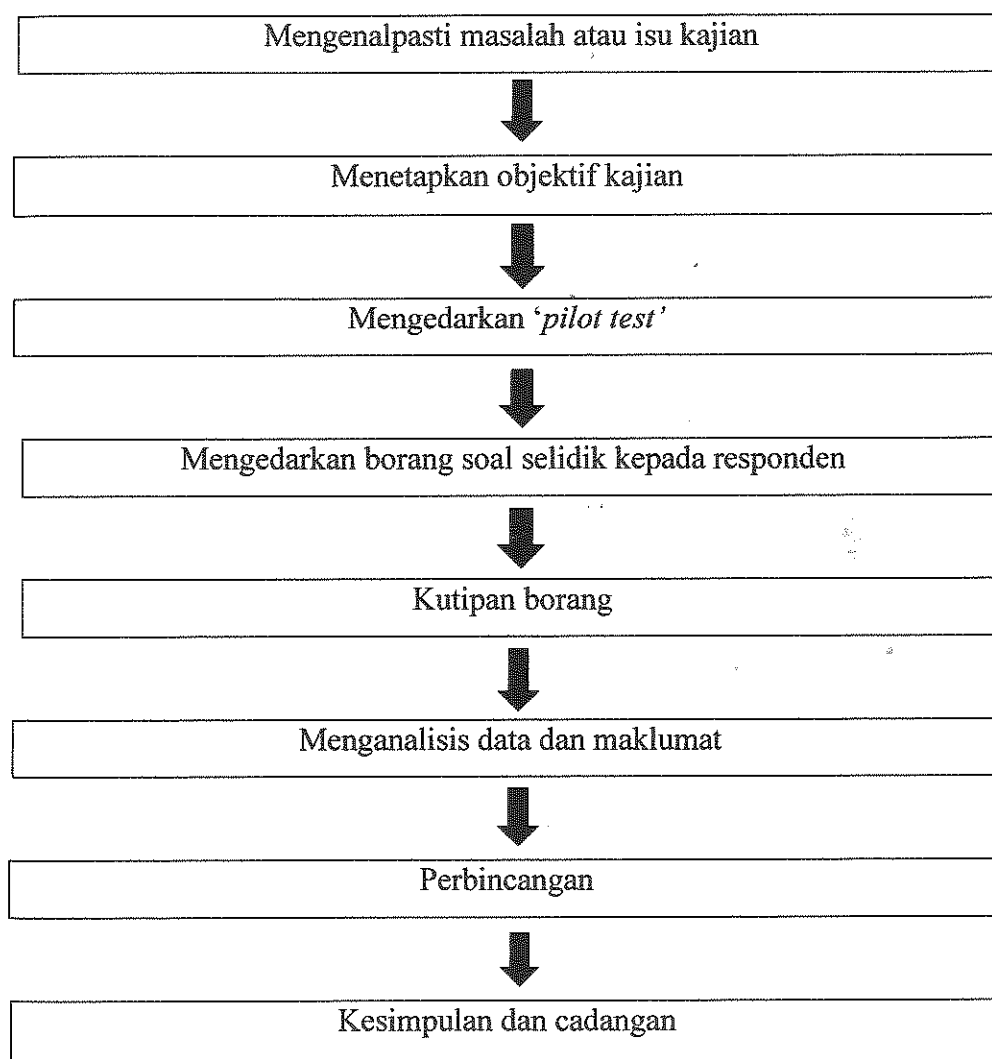
3.4.2 BAHAGIAN B

Dalam bahagian B pula lebih menjurus kepada soalan yang berkaitan objektif kajian iaitu mengenai faktor harga, faktor kualiti dan faktor kemudahan. Soalan yang dikemukakan dalam bahagian ini adalah dengan menggunakan Skala Likert. Oleh itu, penyelidik menyediakan beberapa soalan yang berkaitan dengan tajuk kajian yang akan disoal dalam borang soal selidik. Skala ini boleh dibahagikan kepada lima peringkat iaitu:

KENYATAAN	SKOR				
	1. Sangat tidak setuju	2. Tidak setuju	3. Sederhana setuju	4. Setuju	5. Sangat setuju

3.4.3 TATACARA KAJIAN

Tatacara kajian adalah satu langkah atau proses penyelidikan yang dijalankan dalam menyelesaikan kajian ini. Langkah dibawah tentang langkah daripada permulaan kajian hendak dijalankan sehingga ia selesai. Berikut ialah langkah –langkah tatacara kajian:



LANGKAH 1: Mengenal pasti masalah atau isu kajian

Sebelum kajian ini dijalankan penyelidik harus mengenal pasti persoalan atau masalah yang menyebabkan penyelidikan ini perlu dijalankan.

LANGKAH 2: Menetapkan objektif kajian

Setelah penyelidik menyatakan persoalan atau masalah yang terlibat, penyelidik perlu menetapkan objektif kajian untuk mencapai matlamat penyelidikan yang akan dijalankan.

LANGKAH 3: Mengedarkan '*pilot test*'

Setelah menyenaraikan objektif kajian, penyelidik menetapkan penduduk di sekitar Seberang Perai, Pulau Pinang sebagai responden. Setelah responden dikenalpasti, penyelidik mula membentuk soalan soal selidik untuk mendapatkan maklumat dengan mengedarkan '*pilot test*' yang dilakukan. Borang soal selidik '*pilot test*' diedarkan kepada responden yang mempunyai ciri-ciri responden sebenar dan dapat mengenalpasti bahawa responden dapat menjawab soalan *pilot test* tanpa sebarang masalah.

LANGKAH 4: Mengedarkan borang soal selidik kepada responden

Seterusnya, apabila '*pilot test*' diterima penyelidik mula mengedarkan borang soal selidik kepada responden yang terlibat untuk mendapatkan maklum balas berkaitan dengan penyelidikan yang dilakukan.

LANGKAH 5: Kutipan borang

Setelah borang soal selidik telah dilengkapkan oleh responden. Penyelidik perlu mengumpul semula ke semua borang tersebut untuk memastikan kesahihan dalam pengisian borang soal selidik.

LANGKAH 6: Menganalisis data dan maklumat

Apabila semua maklumat yang diperlukan daripada responden telah diperolehi penyelidik akan membuat analisis tentang data tersebut. Kaedah ini menggunakan teknik 'Statistical Package for Social Social Science' (SPSS) V20. Dengan kaedah ini maklumat yang diperolehi akan dinyatakan dengan lebih terperinci.

LANGKAH 7: Perbincangan

Berdasarkan kesemua data yang diperolehi dari responden, penyelidik akan membuat perbincangan mengenai keputusan yang diperolehi daripada kajian, adakah kajian tersebut sama dengan persoalan yang diselidik. Penyelidikan membuat huraian tentang keputusan yang diperolehi daripada responden dan keputusan kajian tersebut.

LANGKAH 8: Kesimpulan dan cadangan

Setelah penyelidik membuat perbincangan terhadap ke semua data yang telah dianalisis dan diuraikan, penyelidik dapat menyenaraikan sama ada kajian ini dapat mencapai objektif kajian atau tidak.

3.5 KAEDAH PENGANALISAN DATA

Dalam kajian ini, Penyelidik menggunakan peratus dan min bagi menganalisis data untuk menjawab objektif kajian iaitu harga, kualiti dan kemudahan kerana hasil dapatan dapat dilihat secara tepat dan jelas. Soalan-soalan yang dibuat oleh penyelidik mestilah berkaitan dengan kajian tersebut. Penyelidik perlu menentukan cara untuk menganalisis data yang terdapat daripada responden melalui borang soal selidik.

Penyelidik dapat menganalisis data ini dengan menggunakan sistem "Statistic Package of The Service Solution" (SPSS) V20. Sistem SPSS ialah antara pakej statistik yang selalu digunakan oleh penyelidik bagi menganalisis data tersebut. Sistem SPSS juga akan menghasilkan carta pie dan bentuk jadual untuk kajian tersebut. Sistem ini memudahkan penyelidik mendapat keputusan untuk menganalisis data dalam kajian tersebut.