

# **MENGENAL TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MODEL KENDERAAN TERBARU KELUARAN SYARIKAT PROTON**

|                     |                                                               |
|---------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>10DPM14F2034</b> | <b>PRIYTHENNA A/P JEYABALAN</b>                               |
| <b>10DPM14F2055</b> | <b>TUAN NUR ALISSA SHAHIRA BINTI<br/>TUAN KAMARUL ARIFFIN</b> |
| <b>10DPM14F2057</b> | <b>AHMAD IZZAT BIN ABU SAMAH</b>                              |
| <b>10DPM14F2071</b> | <b>NURFADILAH BINTI MOHD ALI</b>                              |
| <b>10DPM14F2073</b> | <b>MUHAMAD FARHAN BIN PAZEL</b>                               |
| <b>10DPM14F2079</b> | <b>MUHAMMAD AZLAN SHAH BIN<br/>NORMAN AFFENDI</b>             |

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

**JABATAN PERDAGANGAN**

**POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

**DISEMBER 2016**

**MENGENAL TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MODEL  
KENDERAAN TERBAHARU KELUARAN SYARIKAT PROTON**

10DPM14F2034  
10DPM14F2055

10DPM14F2057  
10DPM14F2071  
10DPM14F2073  
10DPM14F2079

PRIYTHENNA A/P JEYABALAN  
TUAN NUR ALISSA SHAHIRA BINTI  
TUAN KAMARUL ARIFFIN  
AHMAD IZZAT BIN ABU SAMAH  
NURFADILAH BINTI MOHD ADI  
MUHAMAD FARHAN BIN PAZEL  
MUHAMMAD AZLAN SHAH BIN  
NORMAN AFFENDI

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

**DIPLOMA PENGAJIAN PERNIAGAAN**

**JABATAN PERDAGANGAN**

**POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

**DISEMBER 2016**

## **PENGESAHAN LAPORAN PROJEK**

Laporan projek bertajuk “ **Mengkaji tahap kepuasan pelanggan terhadap model kenderaan terbaharu keluaran syarikat proton**” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang ditetapkan.

**Disemak oleh :**

Nama penyelia : EN. MD ASHRAF BIN MOHAMED

Tandatangan penyelia :

Tarikh :

**Disahkan oleh :**

Nama pensyarah kursus : PUAN NOR HATIZAL BINTI AMARUL SHAH

Tandatangan pensyarah kursus :

Tarikh :

## PENGAKUAN

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

1. Tandatangan :  
Nama : PRIYTHENNA A/P JEYABALAN  
No Pendaftaran : 10DPM14F2034  
Tarikh :
2. Tandatangan :  
Nama : TUAN NUR ALISSA SHAHIRA BINTI TUAN KAMARUL ARIFFIN  
No Pendaftaran : 10DPM14F2055  
Tarikh :
3. Tandatangan :  
Nama : AHMAD IZZAT BIN ABU SAMAH  
No Pendaftaran : 10DPM14F2057  
Tarikh :
4. Tandatangan :  
Nama : NURFADILAH BINTI MOHD ADI  
No Pendaftaran : 10DPM14F2071  
Tarikh :
5. Tandatangan :  
Nama : MUHAMAD FARHAN BIN PAZEL  
No Pendaftaran : 10DPM14F2073  
Tarikh :
6. Tandatangan :  
Nama : MUHAMMAD AZLAN SHAH BIN NORMAN AFFENDI  
No Pendaftaran : 10DPM14F2079  
Tarikh :

## PENGHARGAAN

Syukur Alhamdulillah ke hadrat ilahi kerana dengan limpah kurniaNya dapat kami menyiapkan laporan kajian ini dengan jayanya. Dengan semangat dan ketekunan selama ini, maka terhasil sebuah laporan penyelidikan daripada kajian yang dijalankan selama satu semester ini. Kami merakam setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada pensyarah kursus, Puan Nor Hatizal Binti Amarul Shah yang telah banyak memberikan tujuk ajar dan bimbingan kepada kami bagi menyiapkan kajian ini, tidak lupa juga kepada penyelia kami Encik MD. Ashraf Bin Mohamed kerana telah banyak membantu dan memberikan semangat kepada kami dalam menjayakan kajian ini.

Tidak lupa juga ucapan ribuan terima kasih kepada ibu bapa kami yang banyak memberi semangat dan sokongan sepanjang kajian ini dilakukan tanpa rasa jemu. Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada teman-teman yang telah banyak membantu dalam menyiapkan laporan ini.

Setinggi-tinggi penghargaan kepada pihak Politeknik Seberang Perai, Pulau Pinang yang memberi peluang dan kesempatan kepada kami untuk menjalankan kajian ini. Segala jasa dan layanan yang baik diberikan akan sentiasa kami hargai.

Sekian, Terima Kasih.

## ABSTRAK

Projek perniagaan ini dilaksanakan bertujuan untuk mengkaji kepuasan pelanggan terhadap model kenderaan terbaharu keluaran syarikat Proton di kawasan Permatang Pauh berdasarkan faktor keselesaan, faktor keselamatan, dan faktor harga yang disediakan oleh pihak Proton. Instrument kajian yang digunakan bagi menjawab objektif khusus ialah berbentuk borang soal selidik yang terbahagi kepada Bahagian A dan Bahagian B. Kajian ini diukur berdasarkan tiga aspek utama iaitu keselesaan, keselamatan, dan harga keluaran syarikat Proton. Bagi mencapai objektif kajian ini, maklum balas akan dikumpul bagi responden berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap keluaran Proton. Seramai 100 orang responden akan dipilih sebagai sampel dalam kajian ini. Seterusnya data-data yang terkumpul diproses dan dianalisis sebagai dengan menggunakan perisian *SPSS (Statistical Package of the Social Science)*. Pengkaji menggunakan teknik deskriptif (kekerapan dan peratusan). Dapatan kajian menunjukkan bahawa faktor keselesaan mempengaruhi tahap kepuasan pelanggan terhadap model kenderaan terbaharu keluaran syarikat Proton berbanding faktor keselamatan dan faktor harga.

### **Abstract**

This business project implemented for the determine customer satisfaction with the Proton company's newest vehicle models based on comfort, security, and price. The instruments that used to answered the specific objectives is a questionnaire which is divided into Part A and Part B. This study based on three main aspects that is comfort, security, and price of the customer satisfaction with the Proton company's newest vehicle models. To achieve the objectives of this study, feedback will be collected from respondents related to selection factors of customer satisfaction with the Proton company's newest vehicle models. About 100 respondents had been chosen as sample in this study. After that, the data collected will be processed and analysed by using SPSS (statistical package of the social science). Researcher use descriptive technique (frequency and percentage). This business project shows that comfort factor influence customer satisfaction with the Proton company's newest vehicle models than two other factors which is security and price.

### *Abstract*

*This business project implemented for the determine customer satisfaction with the Proton company's newest vehicle models based on comfort, security, and price. The instruments that used to answered the specific objectives is a questionnaire which is divided into Part A and Part B. This study based on three main aspects that is comfort, security, and price of the customer satisfaction with the Proton company's newest vehicle models. To achieve the objectives of this study, feedback will be collected from respondents related to selection factors of customer satisfaction with the Proton company's newest vehicle models. About 100 respondents had been chosen as sample in this study. After that, the data collected will be processed and analysed by using SPSS (statistical package of the social science). Researcher use descriptive technique (frequency and percentage). This business project shows that comfort factor influence customer satisfaction with the Proton company's newest vehicle models than two other factors which is security and price.*

| <b>ISI KANDUNGAN</b>      | <b>HALAMAN M/S</b> |
|---------------------------|--------------------|
| PENGESAHAN LAPORAN PROJEK | I                  |
| PENGAKUAN                 | II                 |
| PENGHARGAAN               | III                |
| ABSTRAK                   | IV                 |
| ABSTRACT                  | V                  |
| KANDUNGAN                 | VII                |
| SENARAI JADUAL            | XIII               |
| SENARAI RAJAH             | XIV                |

## **BAB1 PENDAHULUAN**

|     |                                                              |   |
|-----|--------------------------------------------------------------|---|
| 1.1 | Pengenalan                                                   | 1 |
| 1.2 | Latar Belakang Masalah                                       | 2 |
| 1.3 | Penyataan Masalah                                            | 4 |
| 1.4 | Objektif Kajian                                              | 7 |
| 1.5 | Persoalan Kajian                                             | 7 |
| 1.6 | Skop Kajian                                                  | 8 |
| 1.7 | Kepentingan Mengkaji                                         | 9 |
|     | 1.7.1 Kepentingan Kepada Pihak Pengurusan<br>Syarikat Proton | 9 |
|     | 1.7.2 Kepentigan Kepada Bakal Pengkaji                       | 9 |

|             |                             |    |
|-------------|-----------------------------|----|
| 1.7.3       | Kepentingan Kepada Pengguna | 9  |
| 1.8         | Definisi Operasional        | 9  |
| I.          | Kepuasan                    | 10 |
| II.         | Pelanggan                   | 10 |
| III.        | Keluaran                    | 11 |
| 1.9         | Limitasi Kajian             |    |
| 1.9.1       | Responden                   | 12 |
| 1.9.2       | Sumber                      | 12 |
| 1.9.3       | Kos                         | 13 |
| <b>BAB2</b> | <b>SOROTAN KAJIAN</b>       |    |
| 2.1         | Pendahuluan                 | 14 |
| 2.2         | Faktor Keselesaan           | 15 |
| 2.3         | Faktor Keselamatan          | 18 |
| 2.4         | Faktor Harga                | 21 |
| 2.5         | Kerangka Kerja              | 26 |
| 2.6         | Kesimpulan                  | 27 |

**BAB3 METODOLOGI**

|       |                         |    |
|-------|-------------------------|----|
| 3.1   | Pendahuluan             | 28 |
| 3.2   | Reka Bentuk Kajian      | 29 |
| 3.3   | Kaedah Pengumpulan Data | 29 |
| 3.3.1 | Data Primer             | 30 |
| 3.3.2 | Data Sekunder           | 31 |
| 3.4   | Populasi Dan Sample     | 32 |
| 3.5   | Instrumen Kajian        | 33 |
| 3.5.1 | Bahagian A              | 34 |
| 3.5.2 | Bahagian B              | 34 |

|       |                                                         |    |
|-------|---------------------------------------------------------|----|
| 3.6   | Kaedah Penganalisan Data                                | 35 |
| 3.6.1 | Ujian Kebolehpercayaan Data                             | 36 |
| 3.6.2 | Bahagian A - Kekerapan                                  | 36 |
| 3.6.3 | Bahagian B – Ujian Min Setiap Item dan<br>Min Terkumpul | 37 |

#### **BAB 4        DAPATAN KAJIAN**

|       |                                |    |
|-------|--------------------------------|----|
| 4.1   | Pendahuluan                    | 38 |
| 4.2   | Analisis Kebolehpercayaan Data | 39 |
| 4.2.1 | Ujian Rintis                   | 39 |
| 4.2.2 | Analisis Kebolehpercayaan      | 39 |

|       |                                                                              |    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3   | Bahagian A: Latar Belakang Responden                                         | 40 |
| 4.4   | Bahagian B: Dapatan Kajian Bagi Persoalan<br>Dalam Setiap Faktor Yang Dikaji | 47 |
| 4.4.1 | Analisis Soalan Faktor 1: Faktor Keselesaan                                  | 49 |
| 4.4.2 | Analisis Soalan Faktor 2: Faktor Keselamatan                                 | 49 |
| 4.4.3 | Analisis Soalan Faktor 3: Faktor Harga                                       | 51 |
| 4.4   | KESIMPULAN                                                                   | 52 |

## **BAB 5 PERBINCANGAN CADANGAN DAN KESIMPULAN**

|       |                                 |    |
|-------|---------------------------------|----|
| 5.1   | PENDAHULUAN                     | 54 |
| 5.2   | Perbincangan                    | 55 |
| 5.2.1 | Perbincangan Faktor Keselamatan | 55 |
| 5.2.2 | Perbincangan Faktor Keselamatan | 58 |

|       |                                                              |    |
|-------|--------------------------------------------------------------|----|
| 5.2.3 | Perbincangan Faktor Harga                                    | 60 |
| 5.3   | Implikasi Kajian                                             | 62 |
| 5.3.1 | Implikasi terhadap masyarakat                                | 63 |
| 5.3.2 | Implikasi terhadap pengkaji akan datang                      | 63 |
| 5.3.3 | Implikasi terhadap pengguna model<br>Terbaharu produk Proton | 63 |
| 5.4   | CADANGAN                                                     | 64 |
| 5.4.1 | Cadangan kepada syarikat Proton                              | 64 |
| 5.4.2 | Cadangan kepada pengkaji akan datang                         | 65 |
| 5.4.3 | Cadangan kepada pengguna                                     | 66 |
| 5.5   | KESIMPULAN                                                   | 67 |
|       | BIBLIOGRAFI                                                  |    |

## SENARAI JADUAL

| Table No./ Halaman | Content/ Isi Kandungan             | Page/ Muka surat |
|--------------------|------------------------------------|------------------|
| 4.1                | Crobha alpha bagi setiap faktor    | 42               |
| 4.2                | Formula pengiraan min skor purata  | 48               |
| 4.3                | Tahap pengiraan min skor           | 49               |
| 4.4                | Analisis soalan faktor keselesaan  | 49               |
| 4.5                | Analisis soalan faktor keselamatan | 51               |
| 4.6                | Analisis soalan faktor harga       | 53               |
| 4.7                | Min purata setiap faktor           | 54               |

## SENARAI RAJAH

| NO RAJAH | TAJUK                                           | HALAMAN |
|----------|-------------------------------------------------|---------|
| 4.1      | Taburan demografi responden mengkaji Jantina    | 43      |
| 4.2      | Taburan demografi responden mengkaji Bangsa     | 44      |
| 4.3      | Taburan demografi responden mengkaji Umur       | 45      |
| 4.4      | Taburan demografi responden mengkaji Profesyen  | 46      |
| 4.5      | Taburan demografi responden mengkaji Pendapatan | 47      |

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 PENGENALAN

Kajian ini adalah untuk mengkaji tahap kepuasan pelanggan terhadap model kenderaan terbaharu keluaran syarikat PROTON. Bab ini menjelaskan tentang pengenalan PROTON dan juga faktor-faktor yang menjadi tahap kepuasan pengguna terhadap model kenderaan terbaharu keluaran syarikat PROTON.

Secara umumnya, bab ini didahului dengan bahagian 1.1 yang menerangkan secara terperinci berkenaan latar belakang masalah. Diikuti dengan 1.2 kajian yang membincangkan pernyataan masalah dan seterusnya 1.3 objektif kajian. Selanjutnya, 1.4 persoalan kajian dan 1.5 kepentingan kajian yang melibatkan kepentingan terhadap pihak pengurusan syarikat PROTON, kepentingan kepada bakal pengkaji dan kepentingan pengguna. Lokasi yang pengkaji ambil untuk mengkaji dalam bahagian 1.6 Definisi operasional mengenai kepuasan, pelanggan, keluaran dijelaskan dalam bahagian 1.7. Akhir sekali, limitasi kajian mengenai batasan dalam mendapatkan maklumat dijelaskan didalam 1.8.

## 1.2 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan industri kenderaan bermotor semakin memberangsangkan. Hal ini kerana, kenderaan menjadi salah satu keperluan bagi masyarakat. Sebagaimana yang kita tahu terdapat pelbagai jenis kenderaan yang telah dihasilkan dan dikomersilkan di pasaran seluruh dunia oleh Negara-negara maju seperti Amerika Syarikat, Jepun, China dan sebagainya. Menurut maklumat yang dikeluarkan oleh Kementerian Perdagangan Menteri Dalam Negeri Koperasi Dan Kepenggunaan (KPDNKK) pada tahun 2005, jumlah kenderaan yang berdaftar di Negara Malaysia telah mencecah sehingga 14.8 juta.

Kereta adalah satu kenderaan bermotor, iaitu mempunyai kenderaan yang mempunyai tenaga dalamannya sendiri untuk bergerak. Kenderaan juga amat penting untuk setiap individu di dunia bagi memudahkan pergerakan mereka menuju kemana saja dan ia juga merupakan satu infrastruktur untuk memudahkan orang ramai bergerak dengan pantas dan cepat. Dengan menggunakan kenderaan, masa yang panjang di ambil untuk ke sesuatu tempat dapat dikurangkan.

Dalam pada itu, Malaysia telah berjaya menghasilkan jenama kenderaan sendiri iaitu PROTON pada tahun 1983 oleh Tun Doktor Mahathir bin Mohammad. Kini syarikat PROTON telah menghasilkan sebanyak 46 jenis buah kereta dari keluaran tahun 1985 sehingga keluaran terkini 2016. Antaranya, Saga, Wira, Waja, Perdana, Exora, Preve dan lain-lain. Malah, syarikat PROTON juga akan terus mengeluarkan model lebih canggih dan mengikut piawaian semasa pada masa akan datang.

Menurut kenyataan yang dikeluarkan oleh (Awaludin M,F. 2016) seperti yang telah dihebohkan baru-baru ini, PROTON akan mengeluarkan kenderaan model terbaru iaitu Proton Saga R yang kelihatan sedikit besar dan tidak kelihatan meninggi seperti Proton Saga sekarang dan Proton Saga R juga tampil lebih kemas. Namun, masih ada rungutan daripada pengguna terhadap rekaan model terbaru keluaran syarikat PROTON.

Justeru itu, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi rakyat Malaysia memiliki produk keluaran PROTON misalnya faktor dari segi keselesaan, keselamatan, dan harga. Ini antara faktor penting yang menyumbang kepada kepuasan pelanggan terhadap model kenderaan terbaharu syarikat PROTON.

Dalam aktiviti mereka bentuk sesuatu rekaan automobil, peranan seorang pereka industri dan jurutera automobil bukan sekadar melahirkan rekabentuk yang canggih dan nilai estetika yang menarik dan berfungsi. Selain itu, mengenal pasti beberapa mekanisme bagaimana untuk menganalisa permasalahan seperti masalah kesesuaian ruang tempat duduk pemandu dan penumpang. Rekabentuk merupakan diantara kaedah terkini yang sering dilakukan oleh penyelidik automobil bagi meramal permasalahan berkesan interaksi pemandu dengan automobil dengan tepat dan jelas diantara pemboleh ubah yang relevan seperti melihat kesesuaian postur duduk semasa memandu, jarak tahap penglihatan dan penglihatan pemandu ketika memandu.

Sehubungan dengan itu, terdapat pelbagai respon positif mahupun negatif yang telah di lontarkan oleh para pengguna terhadap pengeluaran kenderaan PROTON di Permatang Pauh dan hal ini, sedikit sebanyak akan memberi kesan kepada pihak syarikat PROTON. Bertitik tolak dari kenyataan di atas, maka satu kajian akan dijalankan oleh pengkaji **“Mengkaji Kepuasan Pelanggan Terhadap Model Kenderaan Terbaharu Keluaran Syarikat PROTON”**.

### 1.3 PERNYATAAN MASALAH

Pada masa sekarang, terdapat banyak keluaran syarikat kereta dari dalam negara mahupun dari luar negara. Oleh itu, syarikat pengeluar kereta di Malaysia terpaksa bersaing sengit dengan syarikat luar negara. Begitu juga dengan, syarikat PROTON. PROTON adalah salah satu syarikat pengeluar kereta yang terkenal di Malaysia. Kebanyakan penduduk di Malaysia menggunakan kereta PROTON atau lebih dikenali kenderaan nasional sebagai salah satu kenderaan yang memudahkan mereka menuju kemana sahaja.

Walaupun, masih terdapat banyak rungutan daripada pelanggan yang menyatakan perasaan tidak berpuas hati terhadap prestasi keluaran syarikat PROTON. Seperti kita tahu kualiti adalah perkara penting ketika kita membeli sesebuah kenderaan, kualiti juga termasuk di dalam ciri-ciri keselamatan.

Menurut kenyataan yang dibuat oleh Ketua Pegawai Eksekutif PROTON, Datuk Abdul Harith Abdullah, beliau mengakui bahawa prestasi pembuatan kereta nasional dan keselesaan kualitinya harus ditingkatkan supaya sesuai di pasaran di luar negara dan dalam masa yang sama berusaha mencari rakan kongsi niaga terdiri daripada 'pemain' utama pengeluar kenderaan dunia untuk meningkatkan prestasi jualan. (Shamsul.Y, 2015)

Selain itu, laporan dari kenyataan daripada laman terkini isu semasa iaitu Melvister.com juga menyatakan terdapat insiden kemalangan yang melibatkan sebuah kereta nasional iaitu PROTON Preve terbabas lalu melanggar penghadang jalan sehingga enjin tercabut keluar. Nahas tersebut dilaporkan berlaku pada awal pagi Sabtu 4 Januari 2014 di Lebuhraya Pantai Timur Fasa 2 (LPT2) dimana mangsa dikatakan dalam perjalanan dari Serdang, Selangor ke Jerneh, Terengganu.

Ketika sudah membuat pilihan untuk membeli kenderaan, sudah semestinya perkhidmatan selepas jualan yang disediakan oleh pihak pengeluar kereta juga diambil kira. Begitu juga pengguna PROTON mengharapkan perkhidmatan yang baik dapat diberikan oleh pihak PROTON. Namun begitu, masih terdapat rungutan yang negatif daripada pengguna PROTON. Kelemahan perkhidmatan pelanggan telah dikenal pasti sebagai punca utama persepsi negatif terus berlegar sekitar jenama Proton, selain itu keselesaan dan harga juga adalah isu yang mencalarakan reputasi Proton. (Shamsul.Y, 2015)

Hal ini disokong dalam kenyataan yang dikeluarkan oleh Campromania iaitu laman automotif terkenal kadar layanan dan mutu perkhidmatan di pusat servis PROTON membuatkan pemilik seakan serik untuk menghantar kenderaan mereka ke sana semula malah ada juga masalah kereta tidak dapat diselesaikan sehingga pemilik terpaksa meninggalkan kenderaan di sana dalam masa tempoh yang agak lama. Ini pastinya menyukarkan mereka kerana kenderaan tersebut perlu diperbaiki dengan segera.

Seterusnya, hal ini dibuktikan bahawa, penjualan kereta nasional keluaran PROTON mencatat penurunan ketara sepanjang 4 bulan pertama dalam tahun 2015. Manakala data yang diperolehi daripada Persatuan Automotif Malaysia (MAA) menunjukkan catatan jualan yang diperolehi syarikat proton sepanjang bulan ia hanya dapat menjual dalam lingkungan 4,972 buah kereta. Hal ini menunjukkan penurunan sebanyak 52.8% berbanding bulan Mac di mana jualan hanya mencecah 10.528 unit secara keseluruhan jumlah perjualan kenderaan baru di Malaysia jatuh sebanyak 32.9%. (Mtoday.new, 2016)

Oleh itu, bolehlah dikatakan kajian ini adalah mengkaji dengan lebih mendalam tentang kepuasan pelanggan terhadap keluaran PROTON supaya PROTON dapat mewujudkan satu keluaran yang memenuhi keinginan pengguna PROTON. Dari fenomena yang timbul ini, kajian dijalankan untuk menentukan respon pengguna terhadap produk pengeluaran PROTON sama ada pengguna telah mendapat kepuasan daripada syarikat PROTON tersebut, apakah ciri-ciri yang masih belum dapat memuaskan kehendak mereka dan apakah cadangan dan harapan mereka terhadap perkhidmatan tersebut.

## 1.4 OBJEKTIF KAJIAN

Tujuan utama kajian dijalankan adalah untuk mengetahui dan mengkaji kepuasan pelanggan terhadap model kenderaan terbaharu syarikat PROTON:

- 1.4.1 Mengenal pasti kepuasan pelanggan terhadap model kenderaan terbaharu keluaran syarikat PROTON dari segi faktor keselesaan.
- 1.4.2 Mengenal pasti kepuasan pelanggan terhadap model kenderaan terbaharu keluaran syarikat PROTON dari segi faktor keselamatan.
- 1.4.3 Mengenal pasti kepuasan pelanggan terhadap model kenderaan terbaharu keluaran syarikat PROTON dari segi faktor harga.

## 1.5 PERSOALAN KAJIAN

- 1.5.1 Sejauh manakah kadar kepuasan pengguna kereta PROTON dari sudut keselesaan?
- 1.5.2 Sejauh manakah kadar kepuasan pengguna kereta PROTON dari sudut keselamatan?
- 1.5.3 Sejauh manakah kadar kepuasan pengguna kereta PROTON dari sudut harga.

## 1.6 SKOP KAJIAN

Di dalam skop kajian yang kami akan mengkaji adalah tahap kepuasan pelanggan terhadap model kenderaan terbaharu keluaran syarikat PROTON di Malaysia. Antaranya ialah keselesaan, keselamatan, dan harga pada pelanggan yang menggunakan produk keluaran syarikat PROTON. Terlalu ramai pengguna yang menggunakan produk keluaran PROTON di Malaysia. Oleh itu, pengkaji telah mengecilkan skop kajian ini malah pengkaji memilih 100 orang sahaja sebagai responden secara rawak untuk menjawab soalan-soal selidik yang telah kami sediakan.

Lokasi yang pengkaji pilih untuk mengkaji isu tersebut merupakan di kawasan Permatang Pauh kerana lokasi ini merupakan satu kawasan yang agak sesuai dengan kajian ini dan mempunyai penduduk yang padat dan boleh dikatakan sebahagian daripada kawasan yang strategik.

## 1.7 KEPENTINGAN KAJIAN

Terdapat banyak kepentingan dalam mengkaji kepuasan pelanggan terhadap model kenderaan terbaharu keluaran syarikat PROTON kepada pengguna produk PROTON. Antaranya ialah, untuk memudahkan pengguna PROTON mengenal pasti kualiti produk yang dikeluarkan oleh syarikat PROTON. Selain itu, pengguna PROTON juga dapat mengetahui dengan lebih mendalam lagi tentang jenis keselamatan dan tingkat harga bagi sebuah kenderaan keluaran syarikat PROTON dan juga dapat turut memberikan manfaat kepada semua pihak.

### 1.7.1 Kepentingan kepada pihak pengurusan syarikat PROTON

Dapat meningkatkan mutu pengeluaran produk PROTON supaya pengguna berpuashati dengan produk yang dikeluarkan. Selain itu, pihak pengurusan produk PROTON juga dapat membuat penambahbaikan terhadap perkhidmatan yang diberikan kepada pengguna.

### 1.7.2 Kepentingan kepada bakal pengkaji

Pengkaji dapat mengetahui faktor-faktor yang mendorong pengguna menggunakan produk PROTON serta dapat memberi manfaat kepada pengguna-pengguna produk PROTON. Selain itu, pengkaji juga dapat menggunakan hasil daripada kajian ini untuk menghasilkan kajian pada masa akan datang. Pengkaji yang akan datang juga boleh merujuk dari hasil pengkaji untuk membuat penilaian.

### 1.7.3 Kepentingan kepada pengguna

Hasil daripada kajian ini, pengguna dapat mengetahui maklumat mengenai produk PROTON. Seterusnya, ia juga membantu pengguna dapat membuat keputusan untuk memilih kenderaan yang manakah lebih sesuai untuk digunakan bagi tempoh yang panjang.

## 1.8 DEFINISI OPERASIONAL

### I. KEPUASAN

Menurut Kamus Dewan Bahasa Melayu (1996) adalah puas, gembira atau hal yang bersifat kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Kepuasan dapat diertikan sebagai perasaan puas, rasa gembira dan kelegaan terhadap sesuatu produk atau perkhidmatan yang didapatinya.

Dalam konteks kajian, kepuasan pelanggan adalah satu keinginan, harapan, dan keperluan pelanggan dipenuhi. Suatu perkhidmatan dinilai memuaskan bila perkhidmatan tersebut memenuhi keperluan dan keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur atau dipastikan daripada perkhidmatan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Jika suatu perkhidmatan tidak merasa puas terhadap suatu perkhidmatan yang disediakan, maka perkhidmatan tersebut dapat dipastikan tidak baik, tidak efisien dan tidak efektif.

### II. PELANGGAN

Menurut Kamus Dewan Bahasa Edisi Keempat (2007), pelanggan bermaksud orang, syarikat yang berfungsi sebagai pembayar kepada seseorang seperti peguam, pembina dan sebagainya untuk melakukan sesuatu bagi pihaknya.

Dalam konteks kajian, pelanggan merupakan seseorang yang melakukan pembelian produk atau perkhidmatan syarikat PROTON dan melakukan interaksi pada tempoh waktu tertentu untuk memenuhi keperluannya dan membuat keputusan megikut kehendak mereka sendiri.

Hal ini kerana pelanggan amat mementingkan beberapa faktor antaranya faktor keselamatan, kualiti, harga, keselesaan dan kepuasan terhadap sesuatu barang tersebut ia amat memainkan peranan penting dalam setiap sesuatu pembelian barang yang ingin dimiliki. Justeru, pelanggan boleh nyatakan pelbagai kategori mahaupun jenis pelanggan antaranya pelanggan ekseternal, pelanggan internet.

### III. KELUARAN

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat ( 2007), keluaran bermaksud sesuatu yang dihasilkan, diluluskan, diterbitkan.

Dalam konteks kajian keluaran adalah aktiviti atau usaha produktif untuk menghasilkan keluaran barang dan perkhidmatan yang dapat memuaskan keperluan dan kehendak pengguna syarikat PROTON.

## 1.9 LIMITASI KAJIAN

Kajian ini hanya mengkaji dari aspek keselesaan, keselamatan dan harga yang mempengaruhi pembelian kereta model terbaharu PROTON di kalangan pengguna. Walaubagaimanapun, terdapat banyak lagi aspek lain yang berkaitan, tetapi disebabkan oleh batasan iaitu kekangan masa serta kewangan, pengkaji hanya menumpukan kepada 3 aspek seperti tersebut sahaja.

Manakala dari segi responden pula, pengkaji cuma memilih 100 orang responden untuk menjawab soalan kajian melalui soal selidik. Kajian ini lebih tertumpu kepada penduduk Permatang Pauh, Pulau Pinang yang menggunakan produk PROTON.

Dalam proses menjalankan kajian, beberapa limitasi kajian yang berlaku adalah seperti berikut iaitu:

### 1.9.1 RESPONDEN

Kebanyakan pengguna tidak mahu memberi kerjasama dalam sesi soal selidik yang pengkaji jalankan. Selain itu, ketika mahu di soal selidik responden hanya menjawab borang soal selidik dengan sikap acuh tak acuh. Selain itu, responden juga menjawab dengan sambil lewa.

### 1.9.2 SUMBER

Pengkaji menghadapi masalah dengan kekangan untuk mendapatkan sumber rujukan yang terkini dalam satu artikel, jurnal, dan bahan rujukan lain. Hal ini kerana, terdapat kekurangan sumber di perpustakaan dan sumber rujukan tempatan juga terhad untuk membantu penyelidik membuat kajian ini.

### 1.9.3 KOS

Kos yang dikeluarkan untuk membuat kajian ini adalah sangat terhad kerana pengkaji tidak mempunyai dana yang mencukupi. Pengkaji perlu menanggung kos tersendiri untuk menjalankan kajian. Sebagai contoh, kos kenderaan, kos pencetakan, dan sebagainya.

## BAB 2

### SOROTAN KAJIAN

#### 2.1 PENDAHULUAN

Kenderaan merupakan sebuah pengangkutan yang amat penting untuk setiap individu bagi memudahkan mereka menuju kemana sahaja dan ia juga merupakan infrastruktur untuk memudahkan orang ramai bergerak dengan pantas dan cepat dengan adanya sebuah kenderaan dapat memudahkan urusan semua pihak dengan lebih pantas dan lebih cekap. Hal ini lebih menyatakan faktor pengangkutan memainkan peranan penting dalam pembangunan sesebuah ekonomi.

Sebagaimana yang kita tahu, Malaysia telah menjadi salah satu negara yang maju dan mampu menghasilkan keluaran jenama kenderaan sendiri iaitu PROTON pada tahun 1983. Di samping itu, Malaysia juga berjaya menghasilkan dan mengeluarkan sebanyak 46 jenis buah kereta dari keluaran tahun 1985 sehingga keluaran terkini 2016. Malahan juga, terdapat pelbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap keluaran kenderaan model terbaharu Syarikat PROTON itu sendiri yang perlu dikaji.

Di dalam bab ini mengandungi sorotan kajian dimana ia dijalankan untuk melihat dan meringkaskan kajian lepas selain untuk meninjau isu yang berkaitan dengan perspektif teori kajian yang ingin dikaji dengan topik kajian yang telah dinyatakan. Sumber sorotan kajian ini diperolehi daripada beberapa artikel, internet, dan lain-lain lagi. Sorotan kajian ini dilakukan bagi menguatkan lagi bukti ke atas teori.

Bab ini bermula dengan bahagian 2.1 dimana ia membincangkan sorotan kajian lepas bagi elemen yang pertama iaitu bagi mengkaji kepuasan pelanggan terhadap keluaran model kenderaan terbaharu syarikat PROTON dari segi faktor keselesaan. Kemudian diikuti pula dengan elemen yang kedua iaitu, di dalam bahagian 2.2 untuk mengkaji kepuasan pelanggan terhadap keluaran model kenderaan terbaharu syarikat PROTON dari segi faktor keselamatan. Akhir sekali, di dalam 2.3, yang membincangkan unsur ketiga iaitu mengkaji kepuasan pelanggan terhadap keluaran model kenderaan terbaharu syarikat PROTON dari segi faktor harga.

## 2.2 FAKTOR KESELESAAN

Pada realitinya, memang tidak dapat dinafikan bahawa setiap pelanggan mahupun pengguna memiliki keselesaan yang tersendiri maka ia merupakan salah satu faktor yang penting untuk mengetahui kepuasan pelanggan itu terhadap barang atau perkhidmatan yang telah ia miliki jika tiada keselesaan maka setiap individu berhak mengkritik agar pengeluaran produk dan perkhidmatan tersebut dapat memperbaiki dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan untuk meningkatkan pasaran produk dan perkhidmatan mereka. Hal ini mendapat sokongan yang kuat dari Hom (2002) ia juga menyatakan keselesaan merupakan satu perasaan yang dirasakan oleh seseorang itu terhadap sesuatu penerimaan sama ada produk mahupun perkhidmatan yang memenuhi apa yang diharapkan oleh seseorang individu itu.

Selain itu juga, tahap keselesaan seseorang individu berbeza di antara satu sama lain bergantung kepada tahap eksperimentasi yang ditetapkan oleh individu tersebut terhadap pengangkutan yang diterima malah begitu juga syarikat Proton perlulah mengeluarkan produk keluaran yang lebih berkualiti lagi agar pelanggan merasa lebih selesa bila menggunakannya dan akan berkeyakinan untuk memiliki produk keluaran Proton pada masa akan datang.

Dalam hal ini juga mendapat sokongan lagi dari Hariz, (2014) yang menyatakan dalam akhbar Berita Harian dalam temubual sesi luahan dalam tajuk sentiasa bersama Proton, keselesaan yang dirasai ketika memiliki kereta yang berjenama Proton sangat dibanggakan mengikut pengalamannya dia memandu kereta jenis Waja. Waja merupakan sebuah kereta yang amat digemari kerana memiliki enjin yang dinamik dan bagus terutama untuk memandu di bandar serta memberikan beliau keselesaan sepanjang perjalanan beliau. Hal ini menyatakan tidak semua pengguna Proton merasa tidak berpuas hati bila menggunakan produk tersebut ada juga yang berkeyakinan bila menggunakannya malah syarikat Proton berjaya memberi keyakinan pada pengguna walaupun segelintir ia tidak bermakna pengeluaran kereta Proton tidak pernah memberi kepuasan pada pengguna.

Selain itu, menurut Ashrae (2013), menyatakan dalam perkara 5S, keselesaan sangat dipengaruhi oleh tahap keselesaan yang diekspresikan sebagai selesa oleh manusia di mana ianya disumbangkan oleh faktor-faktor persekitaran. Perkara ini jelas kepada kita bahawa perasaan keselesaan bukan sesuatu yang sesuai pada semua orang.

Oleh itu, semua pihak akan mendapat keselesaan ketika menggunakan produk yang mereka miliki dan berhak untuk menyuarakan jika tidak mendapat keselesaan apabila memiliki barang tersebut kerana setiap pengguna berhak mendapat kepuasan mereka setelah memiliki barang atau perkhidmatan tersebut.

Justeru dalam hal ini menurut Zulkifli Hanif, (1999) yang menghasratkan setiap manusia mempunyai pelbagai persepsi terhadap keadaan persekitaran mereka. Kebanyakan penyelidik bersepakat bahawa keselesaan merujuk kepada keadaan pemikiran atau tanggapan manusia yang menyatakan rasa kepuasan atau sebaliknya dengan persekitaran mereka. Antara keselesaan yang dikehendaki oleh para pengguna proton adalah layanan ketika perkhidmatan kereta mereka, selain itu, kualiti barang ganti, dan juga keselesaan apabila menggunakan kereta tersebut.

Hal ini sering menjadi isu dalam penggunaan kereta proton isu tersebut sering dikritikkan oleh pengguna proton itu sendiri kerana mereka merasa tiada keselesaan dalam penggunaan tersebut oleh itu faktor persekitaran amat memainkan peranan penting untuk mendapatkan keselesaan dalam sesuatu produk itu.

Di samping itu, menurut Fanger (2002), menyatakan dari sudut fahaman subjektif, keselesaan wujud daripada keseimbangan faktor psikologi, biologi, fizikal, dan fisiologi. Faktor ini amat memainkan peranan yang penting kerana setiap individu berhak mendapat kepuasan dan keselesaan dari segi psikologi, biologi, fizikal, dan fisiologi. Dalam kajian ini pelanggan proton berhak merasa kepuasan dan keselesaan dari segi psikologi, biologi, fizikal, dan fisiologi agar mereka merasa lebih berkeyakinan dalam memiliki produk keluaran tersebut.

Menurut kamus dewan edisi keempat, (2014) keselesaan merupakan suatu keadaan yang luas, lega manakala ia juga lebih kepada satu kepuasan dalam sesuatu kedudukan malah dalam satu keadaan untuk menyatakan keselesaan bila ia dimiliki. Walaubagaimanapun, hal ini lebih menyatakan keselesaan boleh dikategorikan sebagai kepuasan seseorang itu atau keadaan seseorang itu dalam penerimaan sesuatu barang mengikut persekitaran mereka dalam penerimaan barang tersebut. Jika pengguna merasa selesa bila menggunakan sesuatu barang itu maka sesebuah syarikat itu berjaya menyakinkan dan memberi kepercayaan kepada pengguna mereka.

Walau bagaimanapun, dalam kajian ini lebih menghasratkan keselesaan amat penting untuk memastikan kepuasan pelanggan ketika mereka memiliki produk keluaran proton. Hal ini mendapat sokongan yang kuat dari Kamus Dewan Edisi Ke Empat, (2014) yang juga menyatakan keselesaan merupakan sesuatu keadaan yang mudah dan ia juga lebih kepada sifat atau keadaan yang lebih baik untuk mendapat kesenangan malah ia juga menunjukkan kepada kemewahan seseorang dalam memiliki sesuatu perkara.

Justeru keselesaan melambangkan keyakinan seseorang dalam memiliki sesuatu barang. Ia juga dapat dilihat dari persekitaran. Jika persekitaran penerimaan barang tersebut baik dan mendapat kepuasan maka mereka akan merasa keselesaan dalam penerimaan barang tersebut. Sebagai lanjutan daripada kajian ini jika persekitaran yang baik dalam penerimaan produk proton dari pengguna berkemungkinan pengeluaran proton tidak akan mengalami masalah yang timbul pada masa kini malah produk proton boleh standing dengan pengeluaran kenderaan yang lain.

### 2.3 FAKTOR KESELAMATAN

Faktor keselamatan merupakan elemen yang penting dalam penghasilan sesuatu produk atau perkhidmatan terutamanya keselamatan dalam hak-hak pengguna. Pengguna dilindungi daripada pemprosesan dan pemasaran barang serta perkhidmatan yang boleh membahayakan pengguna.

Menurut Siti Sabiha Dauh (2012) keselamatan merujuk kepada langkah-langkah yang dilaksanakan oleh individu atau kumpulan untuk mengelakkan kemudaratan seperti kemalangan, kematian atau kecederaan. Tanpa perlindungan keselamatan, kanak-kanak akan berasa takut, bimbang atau mudah terdedah kepada sesuatu yang memudaratkannya sama ada secara sedar atau tidak.

Manakala menurut Nur Atikah, Siti nain.z, etc all,(2014) pula, keselamatan merupakan suatu keadaan yang terpelihara atau terhindar daripada bahaya, bencana atau gangguan yang boleh menyebabkan berlakunya kemalangan. Malah menurut Tarwoto & Wartonah (2004) keselamatan adalah suatu keadaan seseorang atau lebih yang terhindar dari ancaman bahaya atau kecederaan. Hal ini menerangkan semua pihak perlulah mengutamakan keselamatan masing-masing untuk mengelakkan sebarang bahaya dan bencana jika tidak mengutamakan keselamatan ia akan memberikan kesan yang bahaya pada diri

Selain itu, menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2007) menyatakan bahawa keselamatan ialah suatu perkara atau langkah yang perlu diambil bagi mengelakkan berlakunya peristiwa yang tidak diingini seperti kecederaan atau kematian di sebabkan perkara yang tidak dapat di duga.

Menurut Dewan Bahasa Edisi Keempat (2007), juga menyatakan keselamatan merupakan suatu keadaan aman, dalam suatu keadaan yang aman secara fizikal, sosial, kewangan, politik, emosi, ataupun pendidikan dan terhindari dari ancaman terhadap faktor-faktor tersebut untuk mencapai hal ini, dapat dilakukan perlindungan terhadap suatu kejadian yang akan menyebabkan kerugian atau kesihatan.

Seterusnya, menurut Mathis & Jakson (2002) menyatakan bahawa keselamatan adalah merujuk pada perlindungan fizikal seseorang terhadap cedera yang terkait dengan pekerjaan malah dengan penggunaan sesuatu barang terutamanya penggunaan kenderaan .

Dalam pada itu, menurut Suma'mur (2001) pula keselamatan merupakan rangkaian usaha untuk menciptakan suasana atau sesuatu keadaan dalam keamanan dan tenteram dalam melaksanakan sesuatu pekerjaan untuk menjadi lebih baik.

Manakala, menurut Simanjuntak (1994) keselamatan lebih kepada sesuatu keadaan yang bebas dari risiko, kecelakaan dan kerosakan dimana kita bekerja dalam kombinasi tentang sesuatu keadaan sesebuah bangunan, keadaan mesin, peralatan keselamatan, dan keadaan bekerja. Selain itu, keselamatan merupakan dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang bebas dari risiko, kecederaan, atau dengan risiko yang relatif dalam nilai yang kecil dan tertentu.

Menurut Abdul Rashid Musa,(2015) menyatakan aspek keselamatan kereta ciri pertama yang diperkenalkan dalam industri automotif adalah tali pinggang keselamatan, kemudiannya system ABS, selepas beberapa kemajuan teknologi, diciptakan pula system ESC yang berfungsi untuk menstabilkan kenderaan apabila mengesan kekurangan atau kehilangan cengkaman. Malah proton kini merangka strategi kearah system keselamatan kognitif terutamanya berkaitan fungsi break kecemasan automatik.

Hal ini juga di sokong oleh Abdul Rashid Musa (2016) Setiap kenderaan mempunyai ciri-ciri keselamatan yang tersendiri antara sistem keselamatan kenderaan ialah pasif dan aktif. Sistem keselamatan aktif mencegah dari berlakunya kemalangan. Sistem keselamatan aktif terdiri daripada anti-lock break system (ABS), traction control system (TCS), electronic stabilization program (ESP) dan electronic differential lock (EDL). Selain daripada itu, sistem keselamatan pasif pula berfungsi untuk mengurangkan kadar kecederaan kepada penghuni kenderaan (pemandu dan penumpang) apabila berlakunya kemalangan. Terdapat 2 sistem keselamatan pasif terdiri daripada tali pinggang keselamatan yang dilengkapi dengan sistem penegang keselamatan dan sistem perlindungan kanak-kanak, sistem air bag terdiri daripada air bag hadapan ,sisi dan tirai kenderaan, dan sisitem pemutus bekalan bateri. Oleh itu, pekara diatas merupakan ciri-ciri utama yang ada pada setiap kenderaan untuk mengutamakan keselamatan para pengguna.