

**KAJIAN TERHADAP FAKTOR PENENTUAN PEMILIHAN
JENAMA UBAT GIGI DIKALANGAN PENDUDUK
BANDAR PERDA**

10DPM14F2005	SANTHASHINI A/P SUNDER
10DPM14F2035	MUHAMAD NAZIR BIN NAZRI
10DPM14F2059	NABILA HANIM BINTI ABDUL MANAF
10DPM14F2117	SYED MUHAMMAD AL-PUTRA BIN SYED AGIL
10JPM14F2500	INJALA A/P POOBALAN

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

**JABATAN PERDAGANGAN
POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

DISEMBER 2016

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk "**Kajian terhadap faktor penentuan pemilihan jenama ubat gigi dikalangan penduduk Bandar Perda**" ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh:

Nama penyelia: PN ROZANA BINTI CHE BIDI

Tandatangan Penyelia:

Tarikh:

Disahkan oleh:

Nama pensyarah Kursus: PN NOR HATIZAL BINTI

Tandatangan Pensyarah Kursus:

Tarikh:

PENGAKUAN PELAJAR

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

1. Tandatangan :

Nama: NABILA HANIM BINTI ABDUL MANAF

No. Pend: 10DPM14F2059

Tarikh:

2. Tandatangan :

Nama: SANTHASHINI A/P SUNDER

No. Pend: 10DPM14F2005

Tarikh:

3. Tandatangan :

Nama: SYED MUHAMMAD AL-PUTRA BIN SYED AGIL

No. Pend: 10DPM14F2117

Tarikh:

4. Tandatangan :

Nama: INJALA A/P POOBALAN

No. Pend: 10JPM14F2500

Tarikh:

5. Tandatangan :

Nama: MUHAMMAD NAZIR BIN NAZRI

No. Pend: 10DPM14F2035

Tarikh:

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah yang maha pemurah lagi maha mengasihani. Bersyukur kehadiran Ilahi kerana dengan limpah Kurnia-Nya telah dapat kami sebagai pengkaji penyempurnaan Projek Pengajian Perniagaan yang merupakan syarat bagi semester akhir untuk memperolehi Diploma Pengajian Perniagaan.

Penghargaan kepada Penyelia Projek pengkaji iaitu Puan Rozana binti Che Bidi, ucapan ribuan terima kasih di atas kerjasama dan tunjuk ajar yang diberikan kepada pengkaji semasa menyiapkan kajian ini. Ucapan terima kasih juga kepada Puan Hatizal sebagai penyelaras projek yang telah banyak memberi panduan serta kaedah tatacara serta prosedur yang perlu dilakukan oleh para pengkaji serta sokongan padu kepada kami sebagai para pengkaji yang baru dalam penyempurnaan projek ini sehingga selesai. Tidak dilupakan juga kepada rakan-rakan seperjuangan yang banyak membantu dalam menyiapkan projek ini dan pihak-pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menyiapkan projek ini dalam memberi bantuan dari segi idea-idea dan maklumat-maklumat yang penting bagi menjayakan projek ini.

Tidak dilupakan juga buat ibu bapa kami yang tersayang yang sentiasa memberikan dorongan dan semangat untuk terus belajar dan berusaha sehingga Berjaya. Akhir kata, semoga projek ini dapat memberi manfaat kepada semua pihak. Sekian, terima kasih.

ABSTRAK

Kajian ini dilakukan adalah untuk mengkaji faktor penentuan pemilihan jenama ubat gigi dikalangan penduduk Bandar Perda, Pulau Pinang. Kajian ini di buat untuk mendapatkan maklum balas daripada responden terhadap dari aspek faktor kualiti, promosi dan harga. Kajian ini menggunakan kaedah min untuk menganalisa keputusan kajian dari responden. Bagi memenuhi objektif kajian ini iaitu mengenal pasti samaada faktor kualiti, faktor promosi dan faktor harga yang mempengaruhi pemilihan jenama ubat gigi dikalangan penduduk Bandar Perda. Borang soal selidik telah diedarkan kepada 100 responden dikalangan penduduk di Bandar Perda. Data-data yang diperolehi daripada borang selidik dianalisa dengan menggunakan perisian Statistical Package for Social Science 20.0 [SPSS]. Hasil dapatan kajian ini Cronbach Alpha yang paling tinggi faktor kualiti sebanyak 0.838 dan min skor yang paling tinggi ialah faktor kualiti iaitu sebanyak 4.06. Kajian ini memberi cadangan kepada penduduk Bandar Perda supaya menjadi pengguna yang rasional, cadangan untuk pengkaji akan datang sebagai rujukan dan cadangan untuk syarikat pengeluar ubat gigi untuk mengetahui cita rasa pengguna serta memperbaiki kualiti produk.

ABSTRACT

This study was to investigate the factors determining the choice of the brand of toothpaste among residents around Bandar Perda, Penang Island. This Research is made to get feedback from customers about the factors of quality, promotion and price. This study used the method to analyze the results of the study mean of respondents. To meet the objectives of this study were to identify whether the quality factor, promotion factor and the price factor influencing the choice of toothpaste brand among local residents around the city. Selected respondents were residents around Bandar Perda. The data obtained from the questionnaire were analyzed using Statistical Package for Social Sciences 20.0 [SPSS]. The findings of this study to Cronbach Alpha Most high Quality factor of 0.838 and pay min change the longest quality is the quality factor of 4.06. This study gives some suggestion to Bandar Perda residents to become a rational buyer, researchers will come they can use it as a references and toothpaste manufacturer it helps to identify customers taste and increase quality of their product.

ISIKANDUNGAN	HALAMAN
PENGESAHAN LAPORAN PROJEK	2
PENGAKUAN	3
PENGHARGAAN	4
ABSTRAK	5-6
ISIKANDUNGAN	7-9

BAB 1 PENGENALAN

1.1 Pendahuluan	10
1.2 Latar Belakang Masalah	11-13
1.3 Penyataan Masalah	13
1.4 Objektif Kajian	13
1.5 Persoalan Kajian	14
1.6 Skop Kajian	14
1.7 Kepentingan Kajian	15
1.8 Definisi Operasi	16-17
1.9 Limitasi Kajian	18

BAB 2 SOROTAN KAJIAN

2.1 Pendahuluan	19
2.2 Faktor Kualiti	20
2.3 Faktor Promosi	21
2.4 Faktor Harga	22-23

2.5 Rangka Kajian	23
-------------------	----

BAB 3 METODOLOGI

3.1 Pendahuluan	24
3.2 Reka Bentuk Kajian	24
3.3 Kaedah Pengumpulan Data	25
3.3.1 Data Primer	25
3.3.2 Data Sekunder	25
3.4 Populasi Dan Sampel	25
3.4.1 Populasi	26
3.4.2 Sampel	26
3.5 Instrumen Kajian	26
3.5.1 Bahagian A	27
3.5.2 Bahagian B	27
3.5.3 Bahagian C	27
3.5.4 Bahaagian D	27
3.5.5 Skala Likert	28
3.6 Kaedah Penganalisaan Data	28
3.6.1 Analisa Kekerapan	28
3.6.2 Analisa Min	28

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1 Pendahuluan	29
4.2 Analisis Kebolehpercayaan Data	29-30
4.2.1 Bahagian A: Latar Belakang Responden	31-35
4.2.2 Bahagian B: Mengkaji Faktor Penentuan Pemilihan Jenama Ubat Gigi Dikalangan Penduduk Bandar Perda.	36-44
4.3 Kesimpulan	45

BAB 5 PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

6. Pengenalan	46
6.1 Perbincangan	47
6.1.1 Perbincangan Faktor Penentuan Pemilihan Jenama Ubat Gigi Dikalangan Penduduk Bandar Perda (Faktor Kualiti)	48
6.1.2 Perbincangan Faktor Penentuan Pemilihan Jenama Ubat Gigi Dikalangan Penduduk Bandar Perda (Faktor Promosi)	49
6.1.3 Perbincangan Faktor Penentuan Pemilihan Jenama Ubat Gigi Dikalangan Penduduk Bandar Perda (Faktor Harga)	50
6.2 Implikasi Kajian	50
6.3 Cadangan	50
6.3.1 Cadangan Untuk Penduduk Kawasan Bandar Perda	50
6.3.2 Cadangan Untuk Pengkaji Akan Datang	50
6.3.3 Cadangan Untuk Kerajaan	51
6.3.4 Cadangan Untuk Syarikat Pengeluar Ubat Gigi	51
6.4 Kesimpulan	52-53

Bibliografi

1.1 PENGENALAN

Kajian ini dilakukan bagi mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penentuan pemilihan jenama ubat gigi dikalangan penduduk Bandar Perda. Antara faktor-faktor yang mempengaruhi adalah faktor kualiti, faktor harga dan faktor promosi. Kajian ini juga dilakukan bagi membolehkan syarikat atau firma yang berkaitan boleh meningkatkan lagi mutu produk mereka bagi mendapat menarik minat pelanggan dan kepuasan pelanggan. Tujuan kami memilih tajuk ini adalah disebabkan kami ingin merungkaikan lebih mendalam tentang faktor utama yang mempengaruhi pemilihan jenama ubat gigi dikalangan penduduk Bandar Perda.

Bab satu ini membincangkan sejarah bermulanya produk ubat gigi, isu-isu yang berkaitan dengan ubat gigi. Bagi mendapatkan jawapan kepada tajuk kami, kami telah mengeluarkan borang soal selidik bagi menyempurnakan kajian yang kami laksanakan. Data-data yang diperolehi daripada borang selidik dianalisa dengan menggunakan perisian Statistical Package for Social Science [SPSS]. Kajian ini juga memberi impak kepada penduduk kawasan Bandar Perda adalah pengguna khususnya pelanggan mendapat manfaat daripada perubahan yang dilakukan setelah kajian telah selesai dijalankan. Selain itu, pelanggan juga dapat membuat banyak pilihan, kualiti dan promosi.

BAB 1

PENGENALAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam era perniagaan moden, jenama dilihat sebagai satu instrumen yang penting dalam pemasaran sesebuah perniagaan. Jenama adalah satu-satunya cara paling efektif dalam menguasai pasaran sesuatu produk. Ini kerana, jenama akan membantu membentuk identiti syarikat dan produk. Di sebelah Barat, syarikat-syarikat gergasi yang jauh lebih maju dalam perniagaan banyak melabur dalam penjenamaan. Contohnya, *Coke* telah menaja sukan Olimpik semenjak tahun 1928 dan Adidas telah menaja kejohanan Bola Sepak Piala dunia semenjak beberapa dekad yang lalu. Menurut sumber daripada laman sesawang usahawan.com aktiviti penajaan yang dilakukan ini membolehkan jenama mereka dikenali ramai dan seterusnya membantu membentuk identiti perniagaan di kalangan pengguna serta dunia.

Kepentingan jenama ini tidak terhad kepada skop luas seperti mana mempunyai impak besar dalam hidup seharian. Contohnya, berapa kerap anda mendengar ungkapan ini; “saya ingin membeli ubat gigi” berbanding “saya ingin membeli Colgate. Ini disebabkan jenama Colgate telah menguasai pasaran ubat gigi dengan baik. Menurut Reuben Mark pemegang saham Colgate. Ada sesetengah pengguna lebih mengutamakan jenama daripada kualiti. Pengguna pada hari ini lebih mementingkan kualiti daripada harga kerana mereka sedar akan pemilihan jenama yang berkualiti selaras dengan peningkatan usaha penyelidikan dan pembangunan (R&D) produk

tersebut. R&D penting untuk terus kekal bersaing dan pengguna akan tetap menggunakan produk jenama mereka walaupun wujud banyak pesaing dalam pasaran.

Banyak syarikat kecil lupa kepada jenama dan kualiti barangan. Mereka lebih selesa menggunakan faktor harga dalam mengekalkan kesetiaan pelanggan sumber itu dari usahawan.com. Kaedah sebegini tidak akan kekal lama kerana pesaing akan membuat kaedah dan cara yang sama. Kesetiaan pelanggan adalah kesinambungan pelanggan untuk terus kekal dengan produk dan jenama barangan tertentu. Untuk terus kekal terhadap sesuatu jenama, pelanggan akan memilih kualiti, reka bentuk serta produk terkini, selamat dan harga yang kompetitif. Kesetiaan pelanggan akan beralih jika sekiranya jenama yang mereka guna sekarang tidak berkembang dengan kehendak semasa. Biarlah pengguna yang setia menceritakan akan kehebatan jenama yang mereka gunakan kepada rakan-rakan mereka dengan penuh bangga.

Seterusnya, faktor harga juga memainkan peranan bagi pemilihan ubat gigi dalam kalangan pengguna. Kerana faktor harga memainkan peranan bagi meningkatkan penggunaan sesuatu jenama ubat gigi. Harga yang mahal lebih banyak permintaan kerana kualitinya yang baik contohnya jenama Colgate walaupun harganya lebih mahal berbanding jenama lain tetapi colgate masih menjadi pilihan orang ramai. Tapi ada juga segelintir lebih utamakan harga yang murah menjadi pilihan mereka.

Selain itu, juga faktor kepelbagaian jenama juga salah satu faktor kerana pada zaman sekarang jenama baru ubat gigi yang semakin banyak di pasaran memainkan peranan. Pengguna lebih banyak pilihan dalam memilih ubat gigi. Pengguna boleh memilih mengikut citarasa masing-masing ada segelintir pengguna yang suka kepada ubat gigi yang mempunyai fluoride. Untuk gigi sensitive, whitening dan pelbagai lagi kriteria.

Kesimpulannya, semua faktor diatas memainkan peranan dalam pemilihan ubat gigi yang bersesuaian dengan cita rasa mereka. Kualiti ubat gigi memainkan peranan yang penting dalam pasaran yang meluas, ini kerana pada era sekarang syarikat-syarikat yang mengeluarkan produk berlumba-lumba dalam mengeluarkan sesuatu produk

yang berkualiti dan mengharapkan sambutan daripada pengguna tinggi. Oleh itu, pasaran bagi sebuah jenama tersebut akan meningkat.

1.2 Pernyataan Masalah

Pernyataan masalah bagi kajian ini adalah seperti berikut:

- Dengan adanya kajian ini, maka syarikat dapat mengetahui samaada pengguna berpuas hati atau tidak dengan kualiti produk syarikat mereka.
- Dengan adanya kajian ini, syarikat dapat mengetahui apakah faktor-faktor yang menjadi penentuan pemilihan jenama ubat gigi.
- Dengan adanya penilaian terhadap harga produk maka syarikat akan dapat mengesan masalah yang ada pada harga produk dengan mudah. Dengan ini juga boleh membantu mereka dalam mencari penyelesaian terhadap masalah yang wujud.
- Berdasarkan latar belakang di atas mendapati antara faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan jenama ubat gigi adalah faktor promosi, harga dan kualiti.

1.4 OBJEKTIF KAJIAN

1. Mengenalpasti samaada faktor kualiti mempengaruhi pemilihan jenama ubat gigi dikalangan penduduk Bandar Perda
2. Mengenal pasti samaada faktor promosi mempengaruhi pemilihan jenama ubat gigi dikalangan penduduk Bandar Perda.
3. Mengkaji samaada faktor harga pilihan jenis ubat gigi mempengaruhi pemilihan jenama ubat gigi dikalangan penduduk Bandar Perda

1.5 PERSOALAN KAJIAN

1. Adakah faktor kualiti mempengaruhi pemilihan jenama ubat gigi dikalangan penduduk Bandar Perda.
2. Adakah faktor promosi mempengaruhi pemilihan jenama ubat gigi dikalangan penduduk Bandar Perda.
3. Adakah faktor harga ubat gigi yang mempengaruhi pemilihan jenama ubat gigi dikalangan penduduk Bandar Perda.

1.6 SKOP KAJIAN

Kajian ini tertumpu di kawasan Bandar Perda dan melibatkan penduduk di kawasan tersebut. Responden yang terlibat dalam kajian ini adalah penduduk dalam kawasan Bandar Perda di Pulau Pinang.

1.7KEPENTINGAN KAJIAN

Kepentingan kepada syarikat pengeluaran ubat gigi.

Kepentingan dari hasil kajian ini adalah untuk menarik lebih ramai pelanggan untuk membeli jenama produk ubat gigi. Selain itu, dengan adanya kajian yang dilakukan pihak syarikat ubat gigi dapat mengetahui faktor manakah yang paling mempengaruhi pembelian orang ramai pada sesuatu jenama ubat gigi di kalangan penduduk Bandar Perda.

Kepentingan Mengetahui Kebenaran

Kajian yang telah dibuat dapat mengetahui fakta yang benar tanpa selindung daripada penipuan dan khabar angin. Kajian ini diperlukan bagi mengkaji dan merungkaikan kebenaran kajian yang dilakukan

Kepentingan kepada pengkaji akan datang.

Pengkaji akan datang perlu lihat faktor-faktor yang mempengaruhi penentuan pemilihan jenama kepentingan ubat gigi. Kajian ini membantukan kepada pengkaji akandatang. Boleh dijadikan sebagai sumber rujukan apabila membuat kajian yang berkaitan dengan kajian yang dilakukan.

1.8 DEFINISI OPERASI

1.8.1 Faktor

Menurut Kamus Dewan Edisi Ketiga, menjelaskan faktor sebaagai unsur atau sebab yang menyumbang kepada hasil.

Menurut Kamus Pelajar Cetakan ke-14, faktor bermaksud keadaan, tenaga atau peristiwa yang mempengaruhi atau yang menyebabkan terjadinya sesuatu.

1.8.2 Kualiti

Menurut Kamus Besar Bahasa Melayu Utusan (1995), kualiti adalah mutu, taraf, nilaiian baik buruk sesuatu benda.

Dalam konteks kajian ini, kualiti adalah dilihat dari aspek khasiat, rasa dan ketahanan produk. Contohnya, ubat gigi tidak mudah rosak.

1.8.3 Harga

Boone dan Kurtz, dalam bukunya Marketing Management Edisi ke 7, keluaran Dryen Press (1992), harga ialah pertukaran diantara produk atau perkhidmatan yang terpaksa di bayar oleh seseorang pengguna dan juga menyatakan harga sejumlah wang yang sanggup dibayar oleh pengguna.

Frank brad Sey, menyatakan dalam bukunya Marketing Management: Providing, Communicating and Delivery value, Prentice (1995), harga timbul apabila

berlaku transaksi (dirujuk dalam bentuk wang) diantara penjual dan pengguna untuk memuaskan kehendak masing masing.

Dalam konteks kajian ini, harga ialah satu istilah yang digunakan untuk menunjukkan nilai sesuatu produk ubat gigi.

1.8.4 Promosi

Menurut S.Vincent (1989) menyatakan promosi adalah sebagai satu proses, kaedah ataupun cara untuk memberitahu, memujuk dan seterusnya mempengaruhi pelanggan untuk membeli sesuatu produk, mewujudkan pasaran baru, mengekalkan pasaran sedia ada, meningkatkan jualan dan mengurangkan kos.

1.9 LIMITASI KAJIAN

Kesukaran untuk mencari statistik

Kesukaran untuk mencari statistik atau bukti yang berkait dengan sokongan kajian untuk mengukuhkan lagi bukti menjalani kajian.

Kesukaran untuk mencari responden yang sesuai

Kesukaran mendapat responden yang sesuai untuk memberi maklum balas dalam borang soal selidik dengan mengikut soalan bahagian A.

Kesukaran menentukan kos

Kesukaran menentukan kos yang sebenar semasa menjalani kajian untuk mengetahui tentang perbelanjaan dari segi pengangkutan, bahan-bahan bercetak dan penggunaan data mudah alih untuk mencari maklumat.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.1 PENDAHULUAN

Sorotan kajian merupakan teori-teori yang berkaitan dengan bidang kajian yang ingin dijalankan. Tujuan kajian ini adalah untuk mengkaji faktor penentuan pemilihan jenama ubat gigi dikalangan penduduk Bandar Perda. Oleh itu, dengan adanya sorotan kajian ini dapat memperkukuhkan lagi kajian yang dijalankan.

Ubat gigi merupakan sesuatu barang keperluan digunakan oleh untuk setiap individu dalam kehidupan seharian tanpa perbezaan umur, jantina atau bangsa. Faktor yang difokuskan oleh pengkaji dalam kajian ini adalah dari segi faktor kualiti, faktor promosi dan faktor harga.

2.2 FAKTOR KUALITI

Kualiti adalah produk atau perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan dan membawa kepada kepuasan pelanggan. Selain itu, kualiti juga bermaksud bebas daripada kesilapan yang menyebabkan ulangan kerja atau daripada kegagalan output, ketidakpuasan pelanggan, dan lain-lain.

Menurut Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna Tan Sri Muhyiddin Yassin (2000) dari sumber PNM Digital Blis Bernama menyatakan keutamaan kualiti produk sangat penting dari harga yang berpatutan. Selain itu, kualiti produk adalah satu pertimbangan yang menarik perhatian dari pengguna samaada di dalam dan luar negara. Oleh yang demikian, pihak syarikat yang mengeluarkan produk dapat menjaga nama baik di mata pengguna dan meraih prestasi jualan yang memberangsangkan.

Menurut Mantan Perdana Menteri Malaysia Tun Seri Abdullah Ahmad Badawi (2005) dari sumber PNM Digital Blis Bernama mengatakan bahawa kualiti barangan mestilah dijaga demi kesejahteraan pengguna. Selain itu, strategi tersebut dapat menarik lebih ramai pembeli dan pengguna yang membina kesetiaan jenama atau 'brand loyalty' di kalangan pelanggan. Justeru, pihak pengeluar barangan perlu lebih mengutamakan khidmat terhadap pelanggan demi memastikan mereka mendapat kepuasan dan mutu keunggulan dari penghasilan produk itu.

Menurut Ketua Menteri Melaka, Datuk Seri Mohd Ali Rustam (2006) dari sumber PNM Digital Blis Bernama mengemukakan pernyataan beliau iaitu syarikat pengeluaran barangan lebih mengutamakan usaha mengkomersialkan produk mereka seiring dengan penyelidikan dan pembangunan (R&D) yang dihasilkan. Selain itu, penyelidikan dan pembangunan (R&D) bertujuan menaiktarafkan produk menjadi lebih bermutu kualiti yang dikeluarkan agar menarik minat para pembeli. Oleh itu, usaha ini perlu diteruskan bagi pihak pengeluar barangan demi mengutamakan pelanggan yang dapat membantu melonjakkan syarikat.