

POLITEKNIK SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH

**Kajian Mengenai Tahap Kepuasan Hati Pelanggan Terhadap Fasiliti
Di Pusat Membeli Belah**

SITI NUR FATIN FARHANA BT MD KHANAFI

**Disertasi ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada
syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Muda Teknologi Pengurusan Fasiliti Dengan Kepujian**

**Pengajian Pengurusan Fasiliti
Jabatan Kejuruteraan Awam
Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah**

OGOS 2020

**PENGAJIAN PENGURUSAN FASILITI
JABATAN KEJURUTERAAN AWAM
POLITEKNIK SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH**

**PENGESAHAN HAK CIPTA
DISERTASI/LAPORAN PROJEK PRASISWAZAH**

Nama Penulis	: SITI NUR FATIN FARHANA BT MD KHANAFI
Tajuk Disertasi/Laporan	: Kajian Mengenai Tahap Kepuasan Hati Pelanggan Terhadap Fasiliti Di Pusat Membeli Belah
No My Kad	: 950819- 06 – 5152
No Pendaftaran	: 08BFM16F3020

Saya akui bahawa disertasi/laporan ini diklasifikasikan sebagai:

- Sulit* (Mengandungi maklumat sulit di bawah Akta Rahsia Rasmi1972)
- Terhad* (Mengandungi maklumat terhad yang telah ditentukan Oleh organisasi di mana kajian ini dijalankan)
- Akses Terbuka Saya bersetuju disertasi/laporan ini diterbitkan secara akses terbuka (text lengkap)

Saya akur bahawa Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah mempunyai hak- hak seperti berikut:

1. Disertasi/Laporan ini merupakan hak milik Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
2. Perpustakaan Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah mempunyai hak untuk membuat salinan Disertasi/Laporan ini untuk tujuan penyelidikan sahaja
3. Perpustakaan Politeknik Premier Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah mempunyai hak untuk membuat salinan Disertasi/Laporan ini sebagai bahan akademik pertukaran antara institusi pendidikan

Tandatangan Penulis

Disahkan Oleh:

Nama Penuh Penulis:
**SITI NUR FATIN FARHANA BT
MD KHANAFI**
Tarikh: 31/07/2020

Nama Penuh Penyelia:
**RAJA NURUL WAHEEDA BT
RAJA ZILAN**
Tarikh: 31/07/2020

CATATAN: * Jika disertasi/laporan ini diklasifikasikan sebagai SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada organisasi berkaitan dengan menyatakan tempoh dan sebab maklumat dalam penulisan ini diklasifikasikan sebagai SULIT atau TERHAD.

PENGAKUAN PENULIS

Saya akui bahawa karya di dalam disertasi ini merupakan hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

Nama Pelajar : SITI NUR FATIN FARHANA BT MD
 KHANAFI
 Nombor Pendaftaran Pelajar : 08BFM16F3020
 Nombor MyKad Pelajar : 950819-06-5152
 Tajuk Disertasi : Kajian Mengenai Tahap Kepuasan Hati
 Pelanggan Terhadap Fasiliti Di Pusat
 Membeli Belah
 Program : Ijazah Sarjana Muda Teknologi
 Pengurusan Fasiliti Dengan Kepujian
 Jabatan : Kejuruteraan Awam
 Institusi : Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz
 Shah, Shah Alam.

Tandatangan Pelajar :
 Tarikh : 31/07/2020

Disahkan oleh:

Nama Penyelia : **RAJA NURUL WAHEEDA BT RAJA
 ZILAN**
 Jabatan : Kejuruteraan Awam
 Institusi : Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz
 Shah, Shah Alam.

Tandatangan Penyelia :
 Tarikh : 31/07/2020

PENGHARGAAN

Assalamualaikum W.B.T dan Salam Sejahtera

Syukur ke hadrat ilahi kerana dengan berkatNya saya dapat menyiapkan disertasi ini pada masa yang telah ditetapkan. Walaupun terlalu banyak dugaan dan cabaran yang berlaku, Alhamdulillah akhirnya dapat disiapkan juga.

Pertama sekali, jutaan terima kasih kepada para pensyarah terutamanya penyelia saya iaitu Puan Raja Nurul Waheeda Bt Raja Zilan yang sentiasa memberi tunjuk ajar dan galakan sehingga terhasilnya penulisan ini.

Ribuan terima kasih ditujukan kepada suami dan ibubapa saya yang sentiasa berada di belakang saya menyokong dan memberi motivasi supaya terus bersemangat untuk menyiapkan penulisan ini. Merekalah yang banyak menaikkan semula semangat yang telah luntur.

Seterusnya ucapan terima kasih ditujukan kepada mentor – mentor di industri yang sentiasa memberi bantuan dan dorongan untuk menghasilkan penulisan ini. Mereka yang menjadikan penulisan disertasi ini diisi dengan data – data yang tepat dan sah.

Akhir sekali, terima kasih juga ditujukan kepada pihak yang terlibat sama ada secara langsung mahupun tidak langsung. Hanya Allah S.W.T sahaja yang mampu membalas jasa kalian. Semoga kita semua diberkatiNya. Amin.

ABSTRAK

Fasiliti asas harus disediakan bagi memberi kesenangan, keselesaan dan memudahkan setiap individu yang mengunjungi kemudahan tersebut. Kemudahan pula merupakan sesuatu yang diwujudkan untuk melengkapkan keselesaan dan kesenangan seorang pengguna terhadap sesuatu tempat yang mereka kunjungi. Manakala, pusat membeli-belah adalah sekelompok binaan koheren, terancang dan terkawal. Di samping itu, pengunjung merupakan komponen yang penting bagi sesuatu aktiviti perniagaan yang terdiri daripada golongan ibubapa, orang kurang upaya dan orang tua. Disebabkan itu, sesebuah pusat membeli-belah haruslah menyediakan kemudahan yang mencukupi dan lengkap untuk memenuhi kepuasan hati pelanggan bagi setiap golongan supaya mereka akan berkunjung ke pusat membeli-belah tersebut. Ini juga merupakan salah satu cara untuk mempengaruhi pelanggan dalam membuat keputusan bagi memilih pusat membeli-belah yang lebih sesuai untuk mereka kunjungi. Matlamat utama kajian ini adalah untuk mencadangkan promosi atau hebahan berkaitan keperluan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan pusat membeli-belah kepada pelanggan atau pengguna yang mengunjungi ke pusat membeli-belah. Tambahan lagi, kajian ini menggunakan pendekatan secara abduktif dan strategi kajian adalah secara percampuran. Instrumen kajian yang digunakan adalah seperti soal selidik dan temubual berstruktur. Hal demikian, teknik analisis yang bersesuaian digunakan dalam kajian ini adalah analisis deskriptif seperti skor min, sisihan piawaian dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)*. Kaedah persampelan secara rawak diaplikasikan dalam kajian ini dan sampel yang terlibat seramai 258 responden yang terdiri daripada pelanggan yang berkunjung ke Berjaya Mega Mall, East Coast Mall dan Kuantan City Mall. Secara keseluruhannya, tahap

kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah masih berada ditahap yang sederhana dan perlu pengubahsuaian serta penambahbaikan untuk masa akan datang, Akhir sekali, dalam kajian ini disertakan cadangan untuk penambahbaikan yang boleh diambil bagi meningkatkan tahap kepuasan hati pelanggan yang berkunjung di pusat membeli belah.

ISI KANDUNGAN

	Halaman
ABSTRAK	I
ISI KANDUNGAN	II
SENARAI JADUAL	IV
SENARAI RAJAH	VII
BAB SATU: PENDAHULUAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Penetapan Konsep Kajian	2
1.2.1 Pernyataan Masalah	2
1.2.2 Persoalan Utama Kajian	3
1.2.3 Matlamat Kajian	3
1.2.4 Sub Persoalan Kajian	4
1.2.5 Objektif Kajian	4
1.3 Skop Kajian	5
1.4 Kepentingan Kajian	5
BAB 2: SURATAN SUSASTERA	6
2.1 Pengenalan	6
2.2 Kerangka Konseptual Kajian	7

2.2.1 Tahap kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang Disediakan	8
2.2.1.1 Bukti Fizikal	8
2.2.1.2 Kebolehpercayaan	8
2.2.1.3 Jaminan	9
2.2.1.4 Tanggungjawab	9
2.2.2 Fasilitas Orang Kurang Upaya (OKU)	9
2.2.3 Fasilitas Warga Emas	11
2.2.4 Fasilitas Mesra Keluarga	12
2.3 Ringkasan	13
BAB 3: METODOLOGI KAJIAN	14
3.1 Pengenalan	14
3.2 Falsafah dan Pendekatan Kajian	14
3.2.1 Abduktif	14
3.3 Rekabentuk Kajian	15
3.3.1 Komponen 1: Matlamat	15
3.3.2 Komponen 2: Kerangka Konseptual	15
3.3.3 Komponen 3: Persoalan Kajian	16
3.3.4 Komponen 4: Kaedah	16
3.3.4.1 Temubual	16
3.3.4.2 Soal Selidik	16
3.3.4.3 Pemerhatian	18

3.3.5 Komponen 5: Kesahan (Validity)	18
3.4 Ringkasan	18
BAB 4: PENGUMPULAN DATA	21
4.1 Pengenalan	21
4.2 Sampel Kajian	21
4.2.1 Reka Bentuk Persampelan	22
4.2.1.1 Persampelan Kebarangkalian	23
4.2.1.2 Persampelan Bukan Kebarangkalian	23
4.2.2 Saiz Sampel	24
4.3 Instrumen Pengumpulan Data	25
4.3.1 Borang Soal Selidik	25
4.3.1.1 Bahagian A: Maklumat Asas Responden	26
4.3.1.2 Bahagian B: Mengkaji Kemudahan Fasiliti	27
4.3.1.3 Bahagian C: Menilai Tahap Kepuasan Hati Pelanggan	29
4.3.2 Temubual	34
4.4 Pilot Test	35
4.5 Ringkasan Bab	37
BAB 5: ANALISIS DATA	39
5.1 Pengenalan	39
5.2 Maklumat Asas Responden	40

5.3 Dapatan Kajian Bagi Objektif 1	49
5.4 Dapatan Kajian Bagi Objektif 2	58
5.5 Dapatan Kajian Bagi Objektif 3	76
BAB 6 KESIMPULAN DAN CADANGAN	80
6.1 Pengenalan	80
6.2 Ringkasan Persoalan Kajian	80
6.2.1 Persoalan Kajian 1	81
6.2.2 Persoalan Kajian 2	81
6.2.3 Persoalan Kajian 3	82
6.3 Implikasi Kajian	82
6.4 Limitasi Kajian	83
6.5 Skop Lanjutan Kajian	84
6.6 Ringkasan	85
RUJUKAN	87
LAMPIRAN	

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Halaman
4.1	Persampelan Kebarangkalian	23
4.2	Persampelan Bukan Kebarangkalian	23
4.3	Sampel Saiz	24
4.4	Bahagian Borang Soal Selidik	26
4.5	Bahagian B (Ibubapa)	27
4.6	Bahagian B (Orang tua)	28
4.7	Bahagian B (OKU)	28
4.8	Bahagian C (Ibubapa)	29
4.9	Bahagian C (Orang tua)	31
4.10	Bahagian C (OKU)	32
4.11	Skala Likest Soal Selidik	33
4.12	Soalan Temubual	35
4.13	Pilot Test Cronbach's Alpha (OKU)	36
4.14	Pilot Test Cronbach's Alpha (Ibubapa)	36
4.15	Pilot Test Cronbach's Alpha (Orang Tua)	36
4.16	Tahap Nilai Pekali Kebolehpercayaan	37
5.1	Jumlah Responden	40
5.2	Analisis Data Bagi Kemudahan Fasiliti (Ibubapa)	51

5.3	Analisis Data Bagi Kemudahan Fasiliti (OKU)	54
5.4	Analisis Data Bagi Kemudahan Fasiliti (Orang Tua)	56
5.5	Analisis Data Bagi Tahap Kepuasan Pelanggan (Ibubapa)	61
5.6	Analisis Data Bagi Tahap Kepuasan Pelanggan (OKU)	67
5.7	Analisis Data Bagi Tahap Kepuasan Pelanggan (Orang Tua)	72
5.8	Maklum Balas dari MPK	77

SENARAI RAJAH

Rajah	Tajuk	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual	7
3.1	Reka Bentuk Kajian	16
3.2	Kerangka Konseptual	17
5.1	Carta Pai Lokasi	41
5.2	Carta Pai Jantina	42
5.3	Carta Pai Umur	42
5.4	Carta Pai Bangsa	43
5.5	Carta Pai Lokasi	44
5.6	Carta Pai Jantina	45
5.7	Carta Pai Umur	45
5.8	Carta Pai Bangsa	46
5.9	Carta Pai Lokasi	47
5.10	Carta Pai Jantina	47
5.11	Carta Pai Umur	48
5.12	Carta Pai Bangsa	49

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Pengurusan fasiliti dikenali sebagai pengurusan harta dan menyediakan perkhidmatan bagi menyokong sesebuah organisasi (Zuhairi Abd Hamid 2004). Selain itu, fasiliti asas harus disediakan bagi memberi kesenangan, keselesaan dan memudahkan setiap individu yang mengunjungi kemudahan tersebut. Kemudahan pula merupakan sesuatu yang diwujudkan untuk melengkapkan keselesaan dan kesenangan seorang pengguna terhadap sesuatu tempat yang mereka kunjungi.

Pusat membeli-belah adalah sekelompok binaan koheren, terancang dan terkawal (McGoldrick & Thompson 1992). Di samping itu, pengunjung merupakan komponen yang penting bagi sesuatu aktiviti perniagaan. Disebabkan itu, sesebuah pusat membeli-belah haruslah menyediakan kemudahan yang mencukupi dan lengkap untuk memenuhi kepuasan hati pelanggan supaya mereka akan berkunjung ke pusat membeli-belah tersebut. Ini juga merupakan salah satu cara untuk mempengaruhi pelanggan dalam membuat keputusan bagi memilih pusat membeli-belah yang lebih sesuai untuk mereka kunjungi. Manakala, terdapat lapan ciri pusat membeli-belah yang dapat menarik minat pengunjung iaitu dari segi kemudahan, kenderaan awam, harga yang menarik dan berpatutan, barangan bermutu, lokasi bersesuaian, tempat meletak kenderaan mencukupi dan memenuhi keperluan pengguna.

Selain itu, lokasi pusat perniagaan yang baik juga merupakan salah satu perkara untuk menarik minat pengunjung. Antaranya, terdapat pelbagai barang dan perkhidmatan dalam satu bangunan menarik ramai kumpulan

pengguna untuk membeli belah di kawasan tersebut. Ia termasuklah tempat yang mudah dikunjungi, mempunyai pelbagai kemudahan untuk pengguna, wujud pelbagai aktiviti yang saling melengkapi dan secara tradisinya mempunyai imej yang terkenal (Noorsafiza Mohd Sapie 2014). Keselesaan juga merupakan aspek penting bagi memainkan peranan dalam menarik minat pengguna. Hal demikian, pemilihan lokasi pusat perniagaan moden perlu diselaraskan antara hasrat memaksimumkan keuntungan kepada peniaga dengan memaksimumkan keperluan serta keselesaan kepada pengunjung (Dawson & Lord, 1985).

Oleh itu, satu kajian terhadap fasiliti di pusat membeli belah yang disediakan oleh kesemua pihak pengurusan pusat membeli belah adalah penting bagi memenuhi dan memuaskan kehendak pelanggan yang berkunjung tanpa mengambil kira jenis golongan.

1.2 PENETAPAN KONSEP KAJIAN

1.2.1 Penyataan Masalah

Merujuk kepada perbincangan sebelum ini, jelas menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelanggan terhadap kemudahan fasiliti asas yang disediakan di pusat membeli-belah bergantung kepada kemudahan dan keperluan yang telah disediakan. Ini kerana, kemudahan yang disediakan dalam keadaan baik akan menarik lebih ramai kumpulan sasaran untuk mengunjungi tempat tersebut.

Selain itu, isu berkaitan dengan jenis pengangkutan seperti 'escalator', 'elevator' dan 'travelator' bagi kegunaan pelanggan yang berkunjung ke pusat membeli belah juga termasuk di dalam fasiliti asas yang perlu disediakan oleh pihak pengurusan bagi memudahkan aktiviti pelanggan semasa berada di dalam pusat membeli belah tersebut. Menurut (Luqman

Hariz 2018), orang kurang upaya yang lebih memerlukan 'Lift' tidak mempunyai ruang untuk menggunakan pengangkutan jenis ini disebabkan individu yang lebih cergas dan sihat telah memenuhi ruang 'Lift' tersebut. Hal ini disebabkan jumlah unit 'Lift' yang disediakan untuk pengguna tidak bersesuaian dengan saiz dan aktiviti bangunan.

Disamping itu, pada masa kini, jumlah masalah bilangan OKU semakin bertambah dari tahun ke tahun tetapi kemudahan keperluan bagi golongan OKU masih di tahap yang tidak memuaskan. Hal demikian, sepatutnya semakin meluas rasa kesedaran pihak tertentu dalam menyediakan kemudahan keperluan bagi menyenangkan golongan seperti mereka.

Walaupun pusat membeli belah itu mempunyai rekabentuk dan pelbagai jenis perniagaan yang ditawarkan, namun ia tidak menjadi ukuran kejayaan bagi sesebuah pusat membeli-belah kerana aspek kejayaan utama adalah dari segi kepuasan pelanggan dengan memberi keselesaan dan memenuhi kehendak pelanggan yang mengujungi ke pusat membeli-belah tersebut.

1.2.2 Persoalan Utama Kajian

Adakah pihak pengurusan pusat membeli belah telah menyatakan keperluan fasiliti yang telah disediakan kepada golongan tertentu ?

1.2.3 Matlamat kajian

Tujuan utama kajian ini adalah untuk mencadangkan keperluan fasiliti yang perlu disediakan oleh pihak pengurusan pusat membeli belah kepada pelanggan atau pengguna yang mengujungi ke pusat membeli belah

1.2.4 Sub Persoalan Kajian

Berdasarkan pernyataan masalah yang dikemukakan diatas, terdapat tiga persoalan dalam kajian ini iaitu :

- i. Adakah kemudahan fasiliti di Pusat Membeli-belah mengikuti standard?
- ii. Adakah pelanggan yang mengunjungi pusat membeli belah berpuas hati terhadap fasiliti yang diberikan?
- iii. Adakah pihak pengurusan pusat membeli belah telah menyediakan fasiliti yang cukup dan lengkap kepada pelanggan?

1.2.5 Objektif Kajian

- i. Untuk mengkaji kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah.
- ii. Untuk menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah
- iii. Untuk mencadangkan penambahbaikan keperluan fasiliti yang perlu disediakan di pusat membeli belah.

1.3 SKOP KAJIAN

Kajian ini dijalankan berdasarkan kajian kes dan kaji selidik yang diperolehi daripada sesi temuduga serta soal selidik. Lokasi kajian ini

menumpukan pusat membeli- belah yang berada di Kuantan, Pahang iaitu di East Coast Mall, Kuantan City Mall dan Berjaya Mega Mall.

1.4 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini adalah untuk menilai kepuasan hati pelanggan terhadap fasiliti asas yang disediakan di pusat membeli belah bagi memenuhi keperluan setiap pelanggan yang mengunjungi pusat membeli belah tersebut.

Selain itu, pihak pengurusan pusat membeli belah juga dapat menarik lebih ramai pelanggan yang terdiri daripada golongan Kanak-kanak, Ibu bapa, warga emas termasuk juga golongan Orang Kurang Upaya (OKU) untuk mengunjungi pusat membeli belah tersebut.

Akhir sekali, memberi kepentingan bagi setiap golongan masyarakat supaya dapat menggunakan kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah tanpa mengira usia, keupayaan mahupun keadaan individu.

BAB 2

SURATAN SUSASTERA

2.1 PENGENALAN

Pusat membeli-belah kini tidak lagi dibangunkan semata-mata untuk tujuan komersil atau perniagaan sahaja, sebaliknya pusat membeli-belah telah menjadi satu destinasi lengkap bagi tujuan membeli-belah, rekreasi, riadah, perkhidmatan dan lain-lain aktiviti apabila terdapatnya cawangan bank, pusat zakat, dan pejabat pos. Pembinaan pusat membeli-belah tertakluk kepada kelulusan pihak berkuasa tempatan setiap negeri.

Kewujudan pusat membeli- belah semakin bertambah selari dengan kemajuan ekonomi, taraf hidup dan cara hidup masyarakat. Perubahan dari konsep tradisional kepada konsep moden dari segi imej dan peranan pusat membeli- belah dapat menarik minat pelancong untuk datang. Salah satu ciri pusat perniagaan yang baik termasuklah tempatnya mudah dikunjungi. Hal ini kerana pusat membeli belah lebih selesa dan di gemari ramai kerana adanya penyaman udara yang di pasang di pusat membeli belah. Ini membolehkan para pengunjung yang mengunjungi pusat membeli belah tersebut boleh merasai kesejukan, keselesaan dan berasa tidak panas apabila berada di situ.

Ciri letakan pusat perniagaan yang baik termasuklah tempat yang mudah dikunjungi, mempunyai pelbagai kemudahan untuk pengguna dan kemudahan tempat meletak kenderaan antara faktor yang amat penting. Dalam masa yang sama wujud pelbagai aktiviti yang saling melengkapi dan

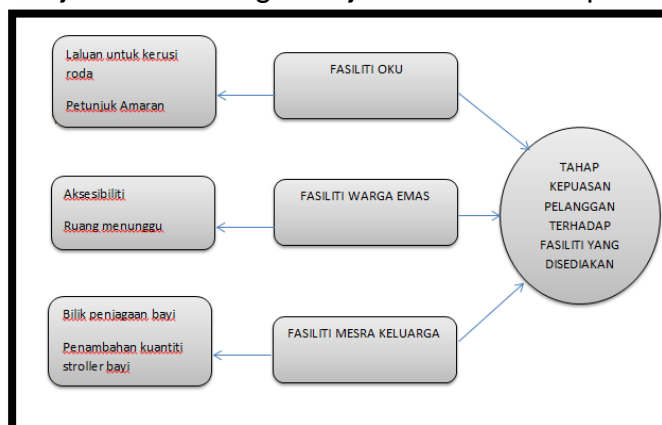
secara tradisinya mempunyai imej yang terkenal. Oleh itu, pemilihan lokasi pusat perniagaan moden perlu diselaraskan antara hasrat memaksimumkan keuntungan kepada peniaga dengan memaksimumkan keperluan serta keselesaan pengunjung (Dawson & Lord, 1985).

Pengurusan fasiliti bangunan adalah merupakan satu bidang pengurusan yang melibatkan ruang, infrastruktur, sumber manusia dan organisasi yang sering dikaitkan dengan urustadbir blok pejabat, arena, bangunan komersil, industri, bangunan pendidikan, kompleks sukan, hospital, hostel dan sebagainya.

Untuk memastikan kestabilan dan kecemerlangan prestasi fasiliti bangunan, kumpulan pengurusan fasiliti bangunan hendaklah terdiri daripada kakitangan yang terlatih supaya boleh melaksanakan kerja-kerja pengurusan secara profesional mengikut kaedah dan prosedur yang telah ditetapkan dan diiktiraf oleh pihak-pihak berkuasa yang berkaitan dengan keperluan pengurusan fasiliti bangunan.

2.2 KERANGKA KONSEPTUAL KAJIAN

Tajuk kajian adalah “Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasiliti Yang Disediakan Di Pusat Membeli-belah”. Terdapat konstruk dibentuk dalam kerangka kajian ini. Kerangka kajian ini adalah seperti di bawah:



Gambar rajah 2.1 Kerangka Konseptual

2.2.1 Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Yang Disediakan

2.2.1.1 Bukti Fizikal

Kemudahan fizikal, peralatan dan penampilan setiap individu yang terlibat dalam memberikan perkhidmatan di pusat membeli-belah memainkan peranan yang amat penting. Selain itu, ia merupakan antara faktor yang boleh dilihat ataupun dirasakan kerana ia berkaitan antara satu sama lain. Oleh itu, dimensi ini hendaklah diberi penekanan kerana ia mencerminkan kualiti perkhidmatan yang berkesan dari setiap pengurusan pusat membeli-belah serta mudah dikesan kelemahannya jika perkhidmatan yang ditawarkan tidak menepati kehendak pelanggan dari semua golongan.

2.2.1.2 Kebolehpercayaan

Menurut Roselena (2001), kebolehpercayaan ialah kemampuan untuk melaksanakan perkhidmatan yang dijanjikan dengan tepat dan berkesan. Dimensi kebolehpercayaan dalam kajian ini lebih tertumpu kepada kemampuan pihak pengurusan pusat membeli-belah itu sendiri dalam memenuhi kehendak pelanggan melalui penyediaan kemudahan yang mencukupi dan lengkap kepada pelanggan dari setiap golongan yang mengunjungi pusat membeli-belah tersebut. Hal ini kerana, pusat membeli-belah tersebut perlulah memberikan semaksimum mungkin atau sehabis baik dalam menyediakan kemudahan yang terbaik kepada pelanggan dalam menarik minat semua pengguna terhadap kemudahan yang di berikan. Ini juga mampu supaya pusat membeli-belah tersebut menjadi pilihan terbaik serta pelanggan tidak serik untuk berkunjung lagi ke pusat membeli-belah tersebut.

2.2.1.3 Jaminan

Roselena (2001) mengatakan bahawa jaminan adalah sebagai satu nilai individu yang berpengetahuan dan berbudi bahasa serta berkeupayaan untuk menaruh kepercayaan dan keyakinan dalam diri setiap pelanggan. Selain itu, jaminan juga bergantung kepada kemahiran komunikasi, kredibiliti, kompetensi, budi bahasa dan keselamatan yang diberikan oleh pihak pengurusan pusat membeli-belah kepada pelanggan. Secara tidak langsung aspek jaminan boleh mewujudkan kepercayaan serta perasaan selesa dalam diri setiap pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan dan membolehkan mereka menerima dan merasai perkhidmatan yang berkualiti serta memenuhi setiap keperluan pelanggan terhadap perkhidmatan atau kemudahan yang disediakan di pusat membeli-belah.

2.2.1.4 Tanggungjawab

Dimensi tanggungjawab atau tindak balas merujuk kepada keinginan dan kesediaan pihak bertanggungjawab dalam membantu dan memberi perkhidmatan yang diperlukan kepada pelanggan dengan kadar segera, James (2005).

2.2.2 Fasiliti Orang Kurang Upaya (OKU)

Takrifan orang kurang upaya (OKU) adalah seseorang yang tidak berupaya menentukan sendiri bagi memperolehi sepenuhnya atau sebahagian daripada keperluan biasa seseorang individu atau tidak mampu menjalani kehidupan bermasyarakat sepenuhnya disebabkan sesuatu kekurangan sama ada dari segi fizikal atau mental samada semenjak lahir atau kemudian dari itu (Jabatan Kebajikan Malaysia, 2008).

Pada masa kini, jumlah bilangan OKU semakin bertambah dari tahun ke tahun tetapi kemudahan keperluan bagi golongan OKU masih di tahap yang tidak memuaskan. Hal demikian, sepatutnya semakin meluas rasa kesedaran pihak tertentu dalam menyediakan kemudahan keperluan bagi menyenangkan golongan seperti mereka.

Selain itu, pertambahan golongan OKU dalam kependudukan telah menyebabkan kewujudan permintaan untuk fasiliti OKU di dalam dan luar bangunan supaya golongan OKU juga dapat menjalani kehidupan seperti orang yang normal.

Dalam mencapai ekuiti sosial, penyediaan sebuah bangunan dengan aksesibiliti sejagat merupakan kehendak asas terutama kepada golongan orang kurang upaya (OKU) yang merupakan 1.16% dari jumlah populasi masyarakat Malaysia iaitu sekitar 313,685 orang yang berdaftar secara sukarela dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat pada Ogos 2010 (Hazreena dan Naziaty, 2012). Ini kerana, golongan OKU adalah sebahagian antara pengguna di pusat membeli belah tersebut.

Aksesibiliti di alam bina merupakan satu isu yang signifikan yang sering dibincangkan oleh penyelidik seni bina (Syazwani dan Mariam, 2011). Malaysia telah menunjukkan kemajuan di dalam isu ini namun masih lagi memerlukan penambahbaikan dalam proses implementasi (Syazwani dan Mariam, 2011). Hazreena dan Naziaty (2012) berpendapat tindakan dan

penguatkuasaan oleh pihak berkuasa tempatan masih lagi kurang menyebabkan masih lagi terdapat bangunan awam yang tidak memiliki aksesibiliti sejagat, terutama akses kepada fasiliti bangunan.

Laluan OKU bagi fasiliti harulah bersambung, terlindung dari bahaya serta tidak memiliki perubahan aras dari aras tanah bagi melancarkan pergerakan. Selain itu, pengubahsuaian bangunan tanpa halangan adalah salah satu usaha dalam memenuhi kehendak pelanggan dengan melakukan perubahan terhadap rekabentuk bangunan dan kemudahan supaya ia dapat digunakan oleh semua golongan terutama golongan orang kurang upaya. Sebagai contoh, dengan memasang laluan untuk kerusi roda di setiap laluan atau di setiap ruang tempat seperti surau, tandas dan sebagainya.

Oleh itu, sudah sampai masanya untuk masyarakat menanam sikap prihatin terhadap mereka yang tidak bernasib baik dan tidak lagi menafikan hak dan keperluan bagi golongan OKU (Ishak, 2008). Ini kerana, kebanyakan kemudahan yang disediakan pada masa kini hanya dimonopoli oleh golongan normal sahaja dan kadang-kala mereka tidak diberi keutamaan disebabkan mereka golongan OKU. Pihak berkuasa harus memainkan peranan penting supaya semua kemudahan awam mesra OKU dan berusaha dalam memenuhi keperluan bagi golongan OKU.

2.2.3 Fasiliti Warga Emas

Takrifan warga emas berbeza mengikut bidang kajian. Mengikut kajian dalam bidang sosial, perspektif warga emas orang tua bergantung kepada persepsi budaya dan generasi yang berbeza-beza. Dari bidang ekonomi pula merujuk warga emas sebagai individu yang telah bersara dari dunia pekerjaan (World Health Organization, 2017). Hal demikian, tiada definisi yang tepat boleh diklasifikasikan yang menyebabkan ramai ahli sosiologi, ahli sains tingkah laku dan pengkaji lain lebih cenderung untuk

mengklasifikasikan umur pencen atau umur persaraan sebagai garis pemisah antara dewasa dan tua (Roebuck, 1979). Di Malaysia, warga emas di definisikan sebagai mereka yang berumur 60 tahun keatas berpandukan takrifan yang dibuat di (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2017). Justeru itu, kemudan fasiliti untuk golongan warga emas juga perlu bagi memenuhi kepuasan pelanggan terhadap fasiliti yang disediakan di pusat membeli-belah.

Persekitaran luaran dan dalaman serta semua elemen, komponen, dan kelengkapan yang direka bentuk dengan tujuan untuk kegunaan orang ramai adalah aspek yang penting. Prinsip reka bentuk yang harus ditekankan bagi memenuhi kehendak aksesibiliti sejagat haruslah memiliki laluan tanpa halangan, jarak antara fasiliti yang disediakan haruslah dekat, kecondongan dan kenaikan aras lantai, ketersediaan tempat duduk, dan kemas lantai yang tidak akan mendatangkan risiko bahaya kepada pengguna (Department of Standards Malaysia, 2014).

Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (2015) menyatakan fasiliti komuniti tidak seharusnya berada di aras bawah tanah dan di ruang meletak kenderaan supaya ia mudah di jumpai oleh semua golongan terutama warga emas. Justeru itu, fasiliti seperti surau di dalam pusat membeli-belah hendaklah berada di kedudukan tengah setiap aras serta dekat dengan pusat tumpuan umum, tidak terlindung serta berada di kawasan terbuka. Lokasi perletakkan kemudah di kawasan aras bawah tanah dan kawasan meletak kenderaan hendaklah dielakkan supaya lokasi kemudahan tersebut mudah diakses secara terus oleh setiap golongan terutama golongan OKU, warga emas, dan kanak-kanak.

Sebagai contoh, kedudukan lokasi seperti surau di aras tanah dan tiada perubahan aras yang ketara akan membentuk laluan OKU dan warga tua dengan lebih baik. Alaa dan Asiah (2015) menegaskan perkara tersebut boleh dicapai jika pemilik pusat membeli-belah tersebut mengambil inisiatif untuk memahami keperluan golongan tersebut serta menyediakan sebuah ruang alam bina yang lebih inklusif. Di samping itu, pihak pengurusan harus

memberikan perhatian yang lebih mendalam bagi membentuk sebuah fasiliti yang lebih baik yang tidak mengabaikan semua golongan, dan ini merupakan hala tuju yang harus ditetapkan oleh semua pemegang taruh di dalam industri alam bina (Alaa dan Asiah, 2015).

2.2.4 Fasiliti Mesra Keluarga

Bilik menyusui adalah bilik privasi peribadi yang dibina khas dengan meja pertukaran pakaian, sinki dan tempat duduk selesa yang terdapat di dalam setiap Pusat Membeli-belah (Cross, C. & Ludford, J, 2004). Selain itu, bilik tersebut harus ditempatkan di lokasi yang mudah untuk dijumpai oleh pelanggan yang mengunjungi Pusat Membeli-belah tersebut. Perletakan papan tanda yang betul dalam mempromosikan kemudahan tersebut mesti dilakukan supaya pengguna dapat mengetahui tentang kemudahan yang telah disediakan di Pusat Membeli-belah.

Selain itu, kekurangan fasiliti mesra keluarga seperti bilik penyusuan bayi dan bilik penjagaan bayi telah menyebabkan golongan Ibu terpaksa menyusukan bayi mereka di khalayak ramai walaupun keadaan sebegitu tidak memberi keselesaan buat mereka. Hal demikian akan memberi kesan terhadap tahap kepuasan hati pelanggan yang mengunjungi kerana fasiliti mesra keluarga pusat membeli-belah berada di tahap yang lemah (Olga Wang (2013).

Kepentingan penyusuan susu di kebanyakan negara di AS kini telah mengakibatkan kewujudan undang-undang dimana seorang ibu boleh menyusui bayinya di mana sahaja dengan kebenaran. Sesetengah pertubuhan komersial menyediakan bilik menyusui walaupun undang-undang menyatakan bahawa ibu boleh menyusui di mana-mana tanpa memerlukan mereka pergi ke kawasan lain (L. Kaplan, D., 2010). Apabila terdapat bilik atau ruang khas untuk penyusuan, ia akan menimbulkan persekitaran yang

selesa buat Ibu dan Anak serta akan memenuhi keperluan bagi setiap pelanggan yang mengunjungi di pusat membeli-belah.

2.3 Ringkasan

Kajian ini bertujuan untuk menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan pusat membeli belah. Selain itu , kajian ini akan mengkaji kewajaran dalam menyediakan setiap kemudahan fasiliti yang diperlukan oleh kesemua golongan seperti golongan orang kurang uoaya (OKU), golongan warga emas dan golongan ibubapa serta keluarga. Dengan adanya kemudahan yang terbaik bagi setiap golongan , ianya mampu menarik minat untuk berkunjung dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan pusat membeli-belah.

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.1 PENGENALAN

Metodologi kajian merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan penyelidikan. Hasil kajian yang diperolehi juga sangat bergantung kepada metodologi yang digunapakai dalam sebuah kajian. Tanpa metodologi kajian yang jelas, data yang diperolehi akan dipersoalkan dan kesimpulan kajian juga boleh diragukan.

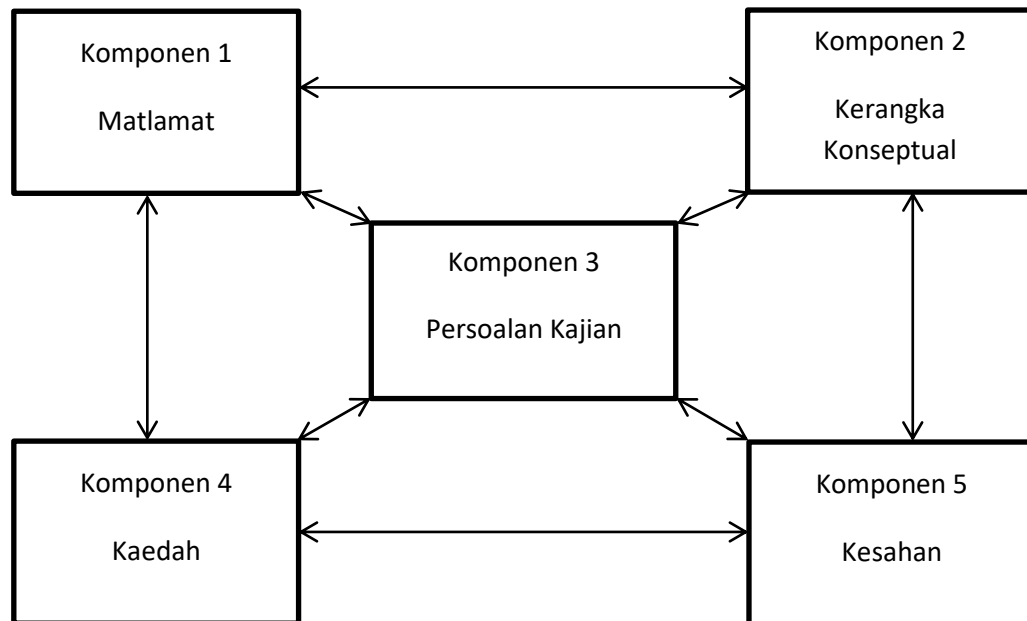
Oleh kerana itu, dalam bahagian ini akan menghuraikan tentang metodologi, kaedah pengumpulan data, serta kaedah analisis yang digunakan dalam kajian ini. Hal ini dilakukan untuk membentuk metodologi yang baik, sehingga menghasilkan kajian yang berkualiti.

3.2 FALSAFAH DAN PENDEKATAN KAJIAN

3.2.1 Abduktif

Kajian ingin mengetahui tahap kepuasan pelanggan terhadap fasiliti yang disediakan oleh Pihak Pengurusan Pusat Membeli-belah. Konstruk dibentuk melalui kajian-kajian lepas (explanatory study) dan pemerhatian situasi sebenar. Oleh itu untuk mencapai matlamat dalam kajian ini, pendekatan secara abduktif akan digunakan.

3.3 Rekabentuk Kajian

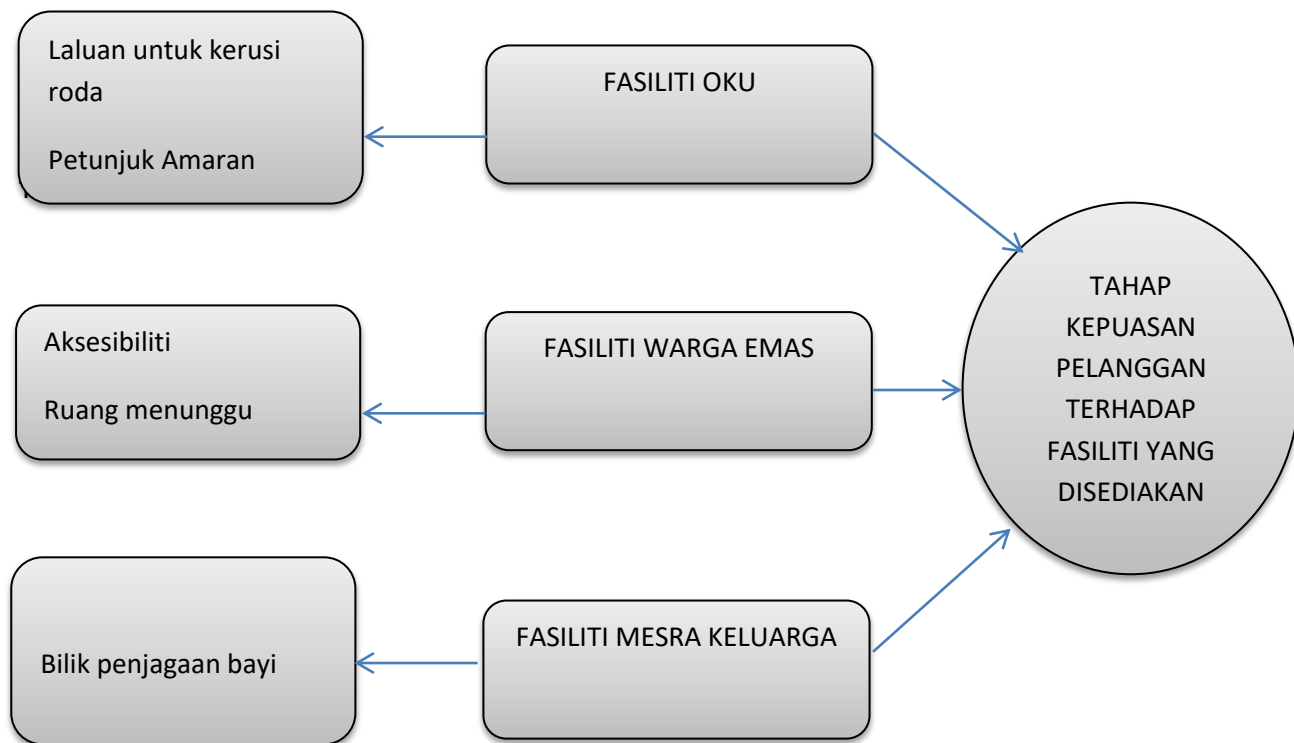


Gambar rajah 3.1. Rekabentuk Kajian

3.3.1 Komponen 1 : Matlamat

Untuk mencadangkan promosi berkaitan dengan keperluan fasiliti yang telah disediakan di Pusat Membeli-belah.

3.3.2 Komponen 2 : Kerangka Konseptual



Gambar rajah 3.2 Kerangka Konseptual

3.3.3 Komponen 3 : Persoalan Kajian

Adakah pihak pengurusan Membeli-belah telah menyatakan keperluan fasiliti yang telah disediakan kepada golongan tertentu ?

3.3.4 Komponen 4 : Kaedah

3.3.4.1 Temu bual

Temu bual atau yang dikenal dengan istilah interview adalah suatu proses interaksi dan komunikasi dari dua orang atau lebih (subjek dan objek). Kaedah ini dilakukan untuk mendapatkan maklumat dengan bertanya

langsung kepada responden. Definisi yang hampir sama disampaikan oleh Sabitha Marican, iaitu satu situasi di mana penemu bual akan bertanya soalan pada seseorang atau lebih responden secara bersemuka.

Secara umum, temu bual dapat dilakukan dalam dua bentuk, iaitu temu bual tidak berstruktur dan temu bual berstruktur. Temu bual tidak berstruktur adalah temu bual yang dilakukan hanya bersumber kepada garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Manakala temu bual berstruktur adalah temu bual yang soalan-soalannya telah disusun secara terperinci sebelum ianya dilangsungkan.

Oleh itu, kaedah temubual secara berstruktur digunakan bagi mencapai matlamat dalam kajian ini.

3.3.4.2 Soal Selidik

Soal selidik merupakan satu set soalan atau item dalam bentuk tulisan. Ia merupakan satu alat yang dibentuk secara khusus untuk mengumpul maklumat bagi tujuan analisis yang dapat menjawab persoalan kajian. Terdapat dua jenis soal selidik yang boleh digunakan iaitu butiran bentuk tertutup dan butiran bentuk terbuka.

Butiran bentuk tertutup ialah butiran yang berkehendakkan jawapan pendek seperti `Ya' atau `tidak'; atau memilih pilihan-pilihan yang disediakan. Butiran jenis ini biasanya sesuai untuk memperoleh maklumat tertentu sahaja.

Butiran bentuk terbuka berkehendakkan jawapan bebas daripada responden. Tidak ada `petunjuk' dibekalkan. Butiran ini yang bertujuan untuk mendapatkan jawapan yang lebih mendalam termasuk motif-motif yang tersembunyi di belakang sikap, minat, `kecenderungan' dan cadangan-cadangan responden. Jawapan-jawapan seperti ini agak sukar sedikit untuk ditafsirkan, disusun dan dijadualkan dalam laporan. Walau bagaimanapun jawapan ini mempunyai kebaikan sendiri bergantung pada jenis maklumat yang diperlukan.

Proses soal selidik dijalankan dengan penerangan ringkas daripada penulis tujuan soal selidik dilakukan dan menyatakan bahawa segala maklumat peribadi adalah dirahsiakan. Di samping itu, soalan ini bukanlah berbentuk ujian dan tidak terdapat jawapan benar atau salah. Responden diberi masa selama dua puluh minit untuk menjawab. Soalan soal selidik lebih tertumpu untuk mendapatkan data tentang latar belakang responden dan tahap kepuasan responden terhadap kemudahan fasiliti yang telah disediakan di pusat membeli-belah tersebut.

Bentuk soalan yang dikemukakan dalam soal selidik ini adalah soalan jenis tertutup. Jenis soalan ini mudah untuk dianalisis dan menyenangkan responden untuk memberikan jawapan kerana dia hanya dikehendaki memilih satu dari beberapa jawapan yang diberikan (Syed Arabi: 1998:135). Oleh itu, kaedah soal selidik jenis butiran bentuk tertutup akan digunakan bagi mencapai matlamat dalam kajian ini.

3.3.4.3 Pemerhatian

Kaedah pemerhatian ialah satu cara pengumpulan data dengan mengkaji secara langsung terhadap responden dan penyelidikan yang dilakukan dapat dirahsiakan. Kaedah ini ialah satu teknik penyelidikan yang sering digunakan. Kajian ini juga menggunakan kaedah pemerhatian dalam menjalankan kajian. Selain itu, penulis akan membuat pemerhatian di dalam setiap pusat membeli-belah yang ingin dikaji untuk mendapatkan maklumat berkaitan kajian tentang kemudahan fasiliti yang disediakan bagi semua golongan yang datang berkunjung di pusat membeli-belah tersebut. Disamping itu, melalui pemerhatian ini akan memperolehi data mengenai reaksi dan tindak balas responden terhadap kemudahan yang telah disediakan. Penggunaan metode ini adalah bertujuan untuk mendapatkan data yang saling melengkapi dengan data daripada metode yang lain..

3.3.5 Komponen 5 : Kesahan (Validity)

Semakan pakar adalah perlu untuk memastikan ketepatan konstruk serta kejelasan kandungan (Kline, 2005). Justeru, instrument penilaian yang dibina telah diberikan kepada pakar yang mempunyai kemahiran dalam bidang yang berkaitan untuk disemak bagi memastikan isi kandungannya bersesuaian dan menepati matlamat kajian.

3.4 Ringkasan

Kajian ini akan menggunakan pendekatan kajian dari jenis abduktif dimana konstruk akan dibentuk melalui kajian-kajian lepas (explanatory study) dan pemerhatian situasi sebenar. Selain itu, dalam kajian ini pengkaji akan menggunakan beberapa instrumen dalam mengumpulkan data seperti kaedah temu bual, soal selidik dan pemerhatian. Kajian ini juga akan menggunakan teknik kesahan dengan mengadakan temu bual bersama pakar yang mempunyai kemahiran dan pengetahuan yang lebih berkaitan kajian ini.

BAB 4

PENGUMPULAN DATA

4.1 PENGENALAN

Bab ini akan menerangkan kaedah pengumpulan data yang digunakan di dalam kajian ini dengan lebih jelas dan terperinci. Penerangan ini merangkumi jenis-jenis persampelan, saiz persampelan dan juga justifikasi instrumen pengumpulan data yang digunakan.

Secara asasnya pengumpulan data merupakan satu proses untuk mendapatkan data bagi kajian yang dijalankan. Selain itu, kaedah yang berkesan bagi pengumpulan data bergantung kepada objektif sesuatu penyelidikan. Kegagalan menggunakan kaedah pengumpulan data yang berkesan boleh menghasilkan maklumat yang tidak tepat, kabur dan boleh menyebabkan beban maklumat serta boleh meningkatkan perbelanjaan penyelidikan.

Dalam kajian ini dua kaedah penyelidikan digunakan untuk mengumpulkan data iaitu soal selidik dan temu bual. Soal selidik ini akan dijalankan dengan melibatkan pelanggan yang mengunjungi di ketiga-tiga pusat membeli belah yang berada di daerah Kuantan, Pahang iaitu Berjaya Mega Mall, East Coast Mall dan Kuantan City Mall. Manakala bagi temubual ia akan melibatkan Pihak Berkuasa Tempatan di daerah Kuantan, Pahang.

4.2 SAMPEL KAJIAN

Sampel kajian adalah responden - responden kajian yang dipilih untuk mewakili sesuatu populasi. Kajian dengan menggunakan sampel akan membantu pengkaji untuk mendapatkan maklumat mengenai populasi dengan lebih tepat dan benar. Selain itu, pemilihan sampel boleh dilakukan secara persampelan bertujuan dengan memilih kesemua pelanggan yang datang berkunjung ke tiga-tiga pusat membeli belah iaitu di Berjaya Mega Mall, East Coast Mall dan Kuantan City Mall.

4.2.1 Rekabentuk Persampelan

Rekabentuk kajian merujuk kepada penggunaan cara yang paling berkesan bagi mencapai matlamat kajian dengan kos yang minimum. Terdapat dua jenis prosedur persampelan iaitu prosedur persampelan kebarangkalian dan prosedur persampelan bukan kebarangkalian.

Prosedur persampelan kebarangkalian adalah sinonim dengan penyelidikan jenis kuantitatif. Menurut Baharuddin (2002), penggunaan instrumen merupakan kaedah yang berkesan dan menyediakan maklumat dalam bentuk kuantitatif daripada sesuatu kajian selidik yang lebih umum. Prosedur persampelan jenis ini dilaksanakan dengan memilih subjek sampel secara rawak iaitu subjek dalam sampel tersebut mempunyai semua ciri-ciri yang terdapat dalam populasi kajian. Selain itu, terdapat empat jenis kaedah persampelan kajian iaitu persampelan rawak mudah, persampelan sistematik, persampelan rawak berlapis dan persampelan berkelompok.

Manakala, persampelan bukan kebarangkalian terbahagi kepada tujuh jenis kaedah iaitu persampelan secara kebetulan, persampelan bertujuan, persampelan kuota, persampelan bola salji, persampelan dimensional,

persampelan kes kritikal dan persampelan variasi maksimum. Jadual dibawah akan menerangkan bagi setiap jenis persoalan:

4.2.1.1 Persampelan Kebarangkalian

Persampelan	Definisi
Rawak mudah	Digunakan untuk memastikan setiap unit atau subjek dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden kajian.
Sistematik	Setiap unit atau subjek dalam populasi berpeluan dipilih sebagai responden.
Kluster	Untuk populasi yang melibatkan kawasan luas dan bilangan subjek yang banyak dalam populasi.
Rawak berlapis	Pemilihan rawak secara berasingan bagi setiap sub kumpulan dalam populasi.

Gambar rajah 4.1. Persampelan Kebarangkalian

4.2.1.2 Persampelan Bukan Kebarangkalian

Persampelan	Definisi
Secara kebetulan	Pengkaji memilih mana-mana subjek yang ditemuinya.
Bertujuan	Sekumpulan subjek yang mempunyai ciri-ciri tertentu terpilih
Kuota	Subjek dipilih berdasarkan kategori yang wujud dan populasi.
Bola salji	Responden kajian diminta untuk mencadangkan subjek lain yang mempunyai ciri-ciri yang sesuai untuk kajian.
Dimensional	Untuk kes kecil dimana hanya ada sebahagian kecil subjek yang mempunyai ciri-ciri khas yang

	diminta oleh pengkaji.
Kes kritikal	Kes yang spesifik yang melibatkan tingkahlaku aneh, luarbiasa atau jarang dijumpai.
Variasi umum	Individu atau kumpulan individu dipilih untuk mewakili tahap terendah dan tahap tertinggi sesuatu ciri-ciri.

Gambar rajah 4.2. Persampelan bukan kebarangkalian

Justeru itu, prosedur persampelan kebarangkalian ini dilaksanakan dengan memilih subjek sampel secara rawak mudah iaitu subjek dalam sampel tersebut mempunyai semua ciri-ciri yang terdapat dalam populasi kajian ini. Kelebihan menggunakan kaedah persampelan jenis ini adalah pengkaji lebih mudah untuk proses memilih responden berdasarkan subjek dalam populasi dengan peluang yang sama.

4.2.2 Saiz Sampel

Populasi adalah kumpulan sasaran pengkaji iaitu kumpulan kepada siapa hasil kajian akan digeneralisasikan. Tambahan lagi, penetapan populasi kajian penting dalam kajian disebabkan populasi akan menetapkan bagaimana dan berapa ramai sampel yang perlu dipilih serta perbelanjaan dalam kajian ini. Gay dan Airasian (2003).

Melalui keterangan dari rekabentuk persampelan, pengkaji akan menentukan jumlah sampel saiz melalui jadual Krejcie dan Morgan (1970). Hal ini kerana, dapat memudahkan pengkaji dalam menentukan jumlah sampel melalui populasi yang diperolehi. Justeru itu, seramai 103 orang pelanggan yang berkunjung di dua pusat membeli belah iaitu East Coast Mall dan Kuantan City Mall telah dijadikan sebagai sampel daripada 140 orang populasi. Seterusnya, seramai 52 orang pelanggan yang berkunjung ke pusat membeli belah, Berjaya Megamall dijadikan sampel daripada 60 orang populasi.

Pusat Membeli-belah	Populasi	Sampel Saiz
Berjaya Mega Mall	60	52
East Coast Mall	140	103
Kuantan City Mall	140	103

Jadual 4.3: Sampel Saiz bagi soal selidik berdasarkan populasi bangunan.

Berdasarkan jadual diatas, keseluruhan sampel saiz yang ditentukan bagi ketiga-tiga Pusat membeli belah ini adalah seramai 258 sampel yang terdiri daripada pelanggan yang berkunjung ke pusat membeli belah tersebut.

4.3 Instrument Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data ialah instrumen yang digunakan untuk mengumpul data bagi kajian yang dijalankan. Dalam kajian ini dua jenis instrumen yang digunakan iaitu instrumen utama menerusi borang soal selidik kerana ia digunakan bagi mendapatkan data kuantitatif. Seterusnya, instrumen temu bual.

4.3.1 Borang Soal Selidik

Soal selidik merupakan satu jenis instrumen yang banyak digunakan oleh penyelidik di dalam kajian mereka bagi memperolehi fakta tentang suatu keadaan yang berlaku. Selain itu, penggunaan borang soal selidik sebagai alat ukur adalah lebih praktikal dan berkesan. Hal ini kerana, ia dapat membantu dalam mengurangkan kos perbelanjaan, masa dan tenaga bagi pengumpulan data.

Dalam kajian ini, soal selidik dijalankan bagi membolehkan penyelidik mengenalpasti tahap kepuasan hati pelanggan terhadap fasiliti di pusat membeli belah di Bandar Kuantan, Negeri Pahang. Di samping itu, soal

selidik ini akan diberikan kepada tiga golongan iaitu golongan ibubapa, golongan orang kurang upaya dan golongan warga emas. Terdapat tiga pecahan bahagian dalam soal selidik ini seperti di dalam jadual 4.3.

1.	Bahagian A	Maklumat asas responden
2.	Bahagian B	Kemudahan fasiliti yang disediakan
3.	Bahagian C	Tahap kepuasan hati pelanggan

Jadual 4.4: Bahagian Borang Soal Selidik

4.3.1.1 Bahagian A: Maklumat Asas Responden

Bahagian pertama dalam soal selidik kajian ini menerangkan berkaitan maklumat asas responden iaitu lokasi, jantina, umur dan bangsa. Tujuan utama mengetahui lokasi responden adalah penting bagi mengetahui di pusat membeli belah manakah responden mengunjungi. Ini kerana menerusi skop kajian, terdapat tiga lokasi pusat membeli belah yang berbeza beza di Bandar Kuantan Pahang (Berjaya Mega Mall, East Coast Mall & Kuantan City Mall). Hal demikian akan memudahkan pengkaji dalam menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap fasiliti asas yang telah disediakan di pusat membeli belah tersebut.

Selain itu, penentuan jantina responden juga penting untuk mengetahui tahap kepuasan bagi setiap pelanggan yang berkunjung yang terdiri daripada golongan lelaki dan perempuan. Hal ini kerana terdapat perbezaan pandangan antara golongan lelaki dan perempuan. Seterusnya mendapatkan tahap umur pelanggan yang berkunjung juga penting dalam kajian ini. Ia bertujuan untuk membezakan responden bagi setiap kategori tahap umur. Sebagai contoh bagi golongan orang tua, tahap umur yang dihadkan dalam soal selidik ini adalah dari 50 tahun keatas.

Secara keseluruhannya, maklumat asas responden ini sangat penting dalam soal selidik kajian ini kerana ia memudahkan pengkaji untuk membezakan mengikut kategori responden. Tambahan lagi, ia membantu dalam membuat penilaian bagi setiap kategori berdasarkan pandangan mereka.

4.3.1.2 Bahagian B: Mengkaji Kemudahan Fasiliti Yang Disediakan Di Pusat Membeli Belah

Bahagian B merujuk kepada tahap kepuasan hati pelanggan terhadap fasiliti asas yang disediakan. Soalan bahagian ini bertujuan untuk mengkaji kemudahan fasiliti yang disediakan di setiap pusat membeli belah samada ia memenuhi atau tidak bagi setiap kehendak golongan yang berkunjung di ketiga-tiga pusat membeli belah. Jadual di bawah, menunjukkan soalan yang terdapat dalam Bahagian B kajian ini.

i) Golongan Ibumama

No	Penyataan
B1	Saya mendapati pihak pengurusan telah menyediakan kemudahan dan kelengkapan yang bersesuaian bagi memudahkan golongan Ibumama dalam pengurusan anak-anak apabila berada di pusat membeli belah.
B2	Saya dapat menggunakan perkhidmatan tambahan seperti 'stroller' yang disediakan di pusat membeli belah untuk kegunaan bayi dan kanak-kanak mengikut syarat umur yang telah ditetapkan.
B3	Saya berasa selesa dengan persekitaran luaran dan dalaman yang menyediakan ruang menunggu bagi setiap golongan yang berkunjung.
B4	Saya mendapati setiap lokasi seperti bilik penjagaan bayi dan bilik penyusuan berada di kawasan yang bersesuaian dan mudah dijumpai.

B5	Saya berasa selesa berkunjung ke pusat membeli belah ini kerana kemudahan fasiliti yang disediakan mengikut standard yang telah ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Tempatan.
----	--

Jadual 4.5 Bahagian B (golongan ibu bapa)

ii) Golongan Orang Tua

No	Penyataan
B1	Saya mendapati pihak pengurusan telah menyediakan kemudahan dan kelengkapan yang bersesuaian bagi memudahkan golongan orang tua yang berkunjung.
B2	Saya mendapati rekabentuk aksesibiliti dan ruang adalah bersesuaian dan memudahkan golongan orang tua apabila berada di pusat membeli belah ini.
B3	Saya berasa selesa dan gembira dengan persekitaran luaran dan dalaman yang menyediakan ruang menunggu yang selesa.
B4	Saya dapat menuju ke sesuatu lokasi di dalam pusat membeli belah tanpa memerlukan bantuan orang lain.
B5	Saya berasa selesa berkunjung ke pusat membeli belah ini kerana kemudahan fasiliti yang disediakan mengikut standard yang telah ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Tempatan

Jadual 4.6 Bahagian B (golongan orang tua)

iii) Golongan Orang Kurang Upaya

No	Penyataan
B1	Saya mendapati pihak pengurusan menyediakan kemudahan dan kelengkapan fasiliti seperti laluan khas untuk kerusi roda, tempat letak kereta OKU dan lain-lain.
B2	Saya mendapati kemudahan fasiliti seperti bantuan petunjuk arah yang telah disediakan di pusat membeli belah telah memudahkan golongan OKU untuk memahami.
B3	Saya berasa selesa dan gembira menggunakan kemudahan

	fasiliti yang lengkap dan sesuai bagi setiap golongan OKU.
B4	Saya dapat menuju ke sesuatu lokasi di dalam pusat membeli belah tanpa memerlukan bantuan orang lain.
B5	Saya berasa selesa berkunjung ke pusat membeli belah ini kerana kemudahan fasiliti yang disediakan mengikut standard yang telah ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Tempatan

Jadual 4.7 Bahagian B (golongan orang kurang upaya)

4.3.1.3 Bahagian C: Tahap Kepuasan Hati Pelanggan Terhadap Kemudahan Fasiliti Yang Disediakan Di Pusat Membeli Belah

Bahagian C soal selidik ini akan menfokuskan dalam menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang telah disediakan samaada memenuhi kehendak pelanggan atau sebaliknya bagi ketiga-tiga pusat membeli-belah iaitu Berjaya Mega Mall, East Coast Mall dan Kuantan City mall. Selain itu, melalui penilaian ini akan membantu pengkaji untuk menilai sejauh mana pelanggan berpuas hati terhadap kemudahan fasiliti yang telah disediakan itu. Jadual dibawah menunjuk soalan yang terdapat di dalam Bahagian C kajian ini.

i) Golongan Ibumbapa

No	Penyataan
C.1	Pihak pengurusan pusat membeli belah mempunyai kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan Ibumbapa yang datang berkunjung.
C.2	Pihak pengurusan pusat membeli belah sentiasa memperbaiki kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan Ibumbapa dari masa ke semasa sehingga ke tahap yang sangat memuaskan.
C.3	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan

	kemudahan fasiliti bagi golongan Ibubapa yang bersesuaian sejajar dengan aktiviti perniagaan yang dijalankan di pusat membeli belah tersebut.
C.4	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti yang lengkap mengikut standard yang telah ditetapkan kepada golongan Ibubapa.
C.5	Pihak pengurusan pusat membeli menyakinkan dan bersimpati terhadap golongan Ibubapa yang mengunjungi apabila menghadapi sebarang masalah.
C.6	Pihak pengurusan pusat membeli belah membuat pemerhatian terhadap purata bagi setiap golongan Ibubapa yang berkunjung bagi mengenalpasti keperluan yang harus disediakan untuk keselesaan pengunjung.
C.7	Pelanggan yang terdiri daripada golongan Ibubapa berasa selesa dengan persekitaran dan kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah.
C.8	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan dan memberikan kemudahan fasiliti yang lengkap kepada golongan Ibubapa yang mengunjungi.
C.9	Pihak pengurusan pusat membeli belah akan mengambil tindakan sekiranya terdapat aduan berkaitan kemudahan fasiliti yang disediakan.
C.10	Pelanggan yang terdiri daripada golongan Ibubapa mengharapkan kemudahan fasiliti yang lengkap disediakan di pusat membeli belah.
C.11	Bantuan akan segera diberikan kepada setiap pelanggan yang memerlukan.
C.12	Maklumbalas segera diberikan keatas cadangan daripada pelanggan.

Jadual 4.8 Bahagian C (golongan ibu bapa)

ii) Golongan Orang Tua

No	Pernyataan
C.1	Pihak pengurusan pusat membeli belah mempunyai kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan Orang Tua yang datang berkunjung.
C.2	Pihak pengurusan pusat membeli belah sentiasa memperbaiki kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan Orang Tua dari masa ke semasa sehingga ke tahap yang sangat memuaskan.
C.3	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti bagi golongan Orang Tua yang bersesuaian sejajar dengan aktiviti perniagaan yang dijalankan di pusat membeli belah tersebut.
C.4	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti yang lengkap mengikut standard yang telah ditetapkan kepada golongan Orang Tua.
C.5	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyakinkan dan bersimpati terhadap golongan Orang Tua yang mengunjungi apabila menghadapi sebarang masalah.
C.6	Pihak pengurusan pusat membeli belah membuat pemerhatian terhadap purata bagi setiap golongan Orang Tua yang berkunjung bagi mengenalpasti keperluan yang harus disediakan untuk keselesaan pengunjung.
C.7	Pelanggan yang terdiri daripada golongan Orang Tua berasa selesa dengan persekitaran dan kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah.
C.8	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan dan memberikan kemudahan fasiliti yang lengkap kepada golongan Orang Tua yang mengunjungi.
C.9	Pihak pengurusan pusat membeli belah akan mengambil tindakan sekiranya terdapat aduan berkaitan kemudahan fasiliti yang disediakan.

C.10	Pelanggan yang terdiri daripada golongan Orang Tua mengharapkan kemudahan fasiliti yang lengkap disediakan di pusat membeli belah.
C.11	Bantuan akan segera diberikan kepada setiap pelanggan yang memerlukan.
C.12	Maklumbalas segera diberikan keatas cadangan daripada pelanggan.

Jadual 4.9 Bahagian C (golongan orang tua)

iii) Golongan Orang Kurang Upaya

No	Pernyataan
C.1	Pihak pengurusan pusat membeli belah mempunyai kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan OKU yang datang berkunjung.
C.2	Pihak pengurusan pusat membeli belah sentiasa memperbaiki kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan OKU dari masa ke semasa sehingga ke tahap yang sangat memuaskan.
C.3	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti bagi golongan OKU yang bersesuaian sejajar dengan aktiviti perniagaan yang dijalankan di pusat membeli belah tersebut.
C.4	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti yang lengkap mengikut standard yang telah ditetapkan kepada golongan OKU.
C.5	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyakinkan dan bersimpati terhadap golongan OKU yang mengunjungi apabila menghadapi sebarang masalah.
C.6	Pihak pengurusan pusat membeli belah membuat pemerhatian terhadap purata bagi setiap golongan OKU yang berkunjung bagi mengenalpasti keperluan yang harus disediakan untuk keselesaan pengunjung.
C.7	Pelanggan yang terdiri daripada golongan OKU berasa selesa dengan persekitaran dan kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah.
C.8	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan dan memberikan kemudahan fasiliti yang lengkap kepada golongan OKU yang mengunjungi.

C.9	Pihak pengurusan pusat membeli belah akan mengambil tindakan sekiranya terdapat aduan berkaitan kemudahan fasiliti yang disediakan.
C.10	Pelanggan yang terdiri daripada golongan OKU mengharapkan kemudahan fasiliti yang lengkap disediakan di pusat membeli belah.
C.11	Bantuan akan segera diberikan kepada setiap pelanggan yang memerlukan.
C.12	Maklumbalas segera diberikan keatas cadangan daripada pelanggan.

Jadual 4.10 Bahagian c (golongan orang kurang upaya)

Seterusnya, skala pengukuran yang digunakan pengkaji dalam soal selidik di Bahagian B dan C adalah skala likert. Skala likert atau likert scale adalah skala penilaian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat responden. Dengan penggunaan skala likert ini, responden diminta untuk melengkapi soalan dalam borang soal selidik yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tahap persetujuan terhadap sesuatu perkara. Selain itu, tahap persetujuan yang dimaksudkan dalam skala likert ini terdiri daripada lima pilihan skala seperti jadual dibawah.

1	2	3	4	5
Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Neutral	Berpuas hati	Sangat berpuas hati

Jadual 4.11: Skala Likert soal selidik

Berdasarkan skala likert tersebut, pilihan pertama menunjukkan kategori sangat tidak berpuas hati yang akan dipilih oleh responden sekiranya mereka merasakan sesuatu keadaan itu sangat negatif. Selain itu, pilihan kedua adalah kategori tidak berpuas hati dimana responden masih berada di dalam situasi negative tetapi tahapnya lebih rendah berbanding pilihan pertama. Seterusnya skala pilihan ketiga adalah neutral dimana responden berada di dalam situasi negatif dan positif serta sukar untuk mereka menilai sesuatu perkara. Pilihan keempat adalah berpuas hati dimana responden berasa setuju dan positif dengan sesuatu perkara. Akhir sekali pilihan kelima adalah sangat berpuas hati dimana responden menunjukkan perspektif yang sangat positif terhadap sesuatu perkara itu.

Kebiasaanya lima skala likert paling disarankan untuk kegunaan pengkaji. Oleh itu, melalui penggunaan skala likert ini, data yang diperolehi berbentuk kuantitatif. Ianya akan memudahkan pengkaji untuk menganalisis data yang diperolehi kerana skala likert ini dapat memberikan keterangan yang lebih jelas dan nyata tentang pendapat responden terhadap sesuatu perkara.

4.3.2 Temu bual

Temu bual merupakan cara terbaik untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan oleh pengkaji. Terdapat tiga jenis temu bual yang biasa digunakan iaitu, temu bual berstruktur dimana soalan-soalan yang dikemukakan adalah soalan yang telah dirangka terlebih dahulu. Pengkaji akan menyoal mengikut soalan-soalan yang telah dirancang. Selain itu, temu bual tidak berstruktur dimana temu bual boleh berlaku dimana sahaja dan segera menyediakan soalan semasa itu. Seterusnya temu bual semi struktur dimana ia akan mengabungkan temu bual berstruktur dan temu bual tidak berstruktur. Soalan- soalan sudah dirangka awal tetapi semasa temu bual dijalankan, pengkaji terfikir soalan lain untuk disoal.

Bagi kajian ini, pengkaji akan menggunakan temu bual secara berstruktur dan menyediakan beberapa soalan yang akan berkaitan kepada responden. Soalan yang telah dibuat akan ditanyakan kepada pihak berkuasa tempatan di daerah Kuantan iaitu pihak Majlis Perbandaran Kuantan, Pahang. Berikut merupakan jadual 4.7 senarai soalan yang telah disediakan oleh pengkaji bagi kajian ini.

Bil	Soalan
1.	Adakah pihak pengurusan bagi ketiga-tiga pusat membeli-belah iaitu Berjaya Megamall, East Coast Mall dan Kuantan City Mall menyediakan kemudahan fasiliti yang lengkap kepada setiap golongan pelanggan yang berkunjung ?
2.	Adakah ketiga – tiga pusat membeli belah iaitu iaitu Berjaya Megamall, East Coast Mall dan Kuantan City Mall mempunyai kemudahan fasliti mengikut standard yang telah ditetapkan ?
3.	Bagaimakah jika terdapat pusat membeli – belah yang gagal mematuhi standard yang telah ditetapkan oleh pihak berkuasa berkaitan penyediaan kemudahan fasiliti?
4.	Adakah setiap reka bentuk kemudahan fasiliti yang ada di pusat membeli belah itu bersesuaian bagi setiap golongan yang berkunjung?
5.	Apakah cadangan daripada pihak Tuan untuk tujuan penambahbaikan yang akan meningkatkan tahap kepuasan hati pelanggan yang berkunjung ke setiap pusat membeli belah tersebut?

Jadual 4.12: Soalan temubual

4.4 Pilot Test

Ujian kesahan merujuk kepada kebolehan ujian mengukur apa yang sepatutnya diukur (Youngman & Eggleston 1992). Ia bermaksud instrumen yang digunakan dalam kajian ini mestilah bersesuaian dan sejajar bagi

mencapai objektif yang telah ditetapkan. Disamping itu, pilot test digunakan untuk mengukur kebolehpercayaan item dalam soal selidik yang digunakan dalam kajian ini. Jadual 4.13, 4.14 dan 4.15 menunjukkan bacaan cronbach's alpha yang didapati dengan jumlah responden 10 orang bagi setiap golongan yang berkunjung ke pusat membeli belah.

i) Golongan Orang Kurang Upaya

Bahagian	Cronbach's Alpha	Bilangan Item
Bahagian B dan C	0.891	17

Jadual 4.13 Pilot Test Cronbach's Alpha bagi golongan orang kurang upaya

ii) Golongan Ibubapa

Bahagian	Cronbach's Alpha	Bilangan Item
Bahagian B dan C	0.812	17

Jadual 4.14 Pilot Test Cronbach's Alpha bagi golongan ibubapa

iii) Golongan Orang Tua

Bahagian	Cronbach's Alpha	Bilangan Item
Bahagian B dan C	0.976	17

Jadual 4.15 Pilot Test Cronbach's Alpha bagi golongan orang tua

Merujuk kesemua jadual diatas, pengkaji telah merekodkan bacaan cronbach's alpha bagi soal selidik dan ujian kesahan yang hanya dilakukan Bahagian B dan C sahaja. Hal ini kerana bahagian tersebut sahaja menggunakan skala likert. Seterusnya data yang diperolehi dari pilot test akan dianalisa dan jika terdapat item yang bermasalah dan tidak bersesuaian,

ianya akan dibuat penambahbaikan, pengubahsuaian atau disingkirkan dari instrument kajian yang dibina.

Hasil daripada ujian yang dilakukan bagi golongan orang kurang upaya didapati (rujuk jadual 4.13), bacaan cronbach's alpha mencatatkan nilai sebanyak 0.891. Manakala ujian bagi golongan ibubapa (rujuk jadual 4.14) mencatatkan nilai bacaan sebanyak 0.812. Seterusnya bagi golongan orang tua (rujuk jadual 4.15) nilai bacaan cronbach's alpha mencatatkan sebanyak 0.976. Berdasarkan jadual nilai kebolehpercayaan boleh dijadikan panduan dalam membuat pentaksiran kebolehterimaan instrumen kajian dari segi kebolehpercayaan berasaskan nilai pekali kebolehpercayaan (Lim 2007) seperti jadual 4.16.

Pekali kebolehpercayaan	Tahap kebolehpercayaan
0.90 atau lebih	Amat baik
0.80 – 0.89	Baik
0.60 – 0.79	Sederhana
0.40 – 0.59	Diragui
0.00 – 0.39	Ditolak

Jadual 4.16 Tahap nilai pekali kebolehpercayaan

Oleh itu, daripada nilai bacaan cronbach's alpha yang telah dicatat bagi setiap golongan menunjukkan bacaan yang sangat baik dan baik. Ini kerana bacaan yang diperolehi antara 0.80 – 0.89 adalah baik dan bacaan yang melebihi 0.89 keatas adalah bacaan yang sangat baik. Tetapi sekiranya bacaan menunjukkan nilai kurang daripada 0.60, ianya dianggap rendah dan tidak boleh diterima dan perlu dibuat pengubahsuaian semula soalan tersebut. Hal ini membuktikan untuk kedua-dua bahagian soal selidik ini melepasi tahap yang telah dinyatakan dan soal selidik dalam kajian ini boleh digunakan bagi membuat pengumpulan data dalam mencapai objektif kajian ini.

4.5 Ringkasan Bab

Di dalam bab ini telah menerangkan tindakan yang dipilih oleh pengkaji bagi memastikan setiap rekabentuk persampelan dan instrumen kajian yang dipilih untuk kajian ini mencapai dan menjawab setiap objektif dan kerangka koseptual yang telah ditetapkan oleh pengkaji. Bab seterusnya, pengkaji akan menganalisis data yang telah diperolehi melalui soal selidik dan temubual yang telah dijalankan.

Oleh itu, kepentingan dalam membuat pemilihan instrumen dalam setiap kajian adalah penting bagi memastikan setiap objektif kajian dapat dicapai dan akan menfokuskan kepada topik yang dikaji itu. Jika pengkaji membuat pemilihan instrumen yang tepat dan bersesuaian dengan kajian, maka hasil dan data analisis yang diperolehi tidak akan menjejaskan kajian pengkaji.

BAB 5

ANALISIS DATA

5.1 PENGENALAN

Bab ini menerangkan hasil pengumpulan data berdasarkan keputusan ujian dan tindak balas yang diperolehi daripada responden-responden terhadap soal selidik yang dijalankan. Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan sistem *Statistical Package For Social Service (SPSS)* untuk menganalisa data yang telah diperolehi. Semua keputusan yang diperolehi akan diterangkan dalam bentuk jadual dan carta pie. Selain itu, data analisis ini juga akan diterangkan melalui objektif kajian. Hal ini kerana bagi memastikan data yang dikumpul oleh pengkaji mengikut kehendak objektif kajian.

Dalam kajian ini mengandungi tiga objektif dan dua kaedah pengumpulan data iaitu soal selidik dan temubual. Soal selidik ini digunakan untuk mengenalpasti dan menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan pusat membeli belah di Daerah Kuantan Pahang. Tambahan lagi, kesemua data yang diperolehi akan disokong berdasarkan maklumat yang didapati menerusi sesi temubual yang telah dijalankan bagi mencapai objektif ketiga kajian.

Seterusnya, borang soal selidik kajian ini telah diedarkan kepada pelanggan-pelanggan yang datang berkunjung dan pengkaji berjaya mengumpul sebanyak 340 orang pelanggan yang mengunjungi di ketiga-tiga pusat membeli belah iaitu di Berjaya Mega Mall, East Coast Mall dan Kuantan City Mall. Tetapi hanya 258 orang pelanggan sahaja akan dipilih untuk dijadikan sebagai responden. Pengkaji telah menggunakan jadual Krejcie &

Morgan (1970) seperti yang ditunjukkan dalam jadual 5.1 bagi mendapatkan jumlah responden yang sebenar.

NAMA PUSAT MEMBELI BELAH	BILANGAN POPULASI	PERATUS %	BILANGAN SAMPEL
Berjaya Mega Mall	60	18%	52
East Coast Mall	140	41%	103
Kuantan City Mall	140	41%	103
Jumlah	340	100%	258

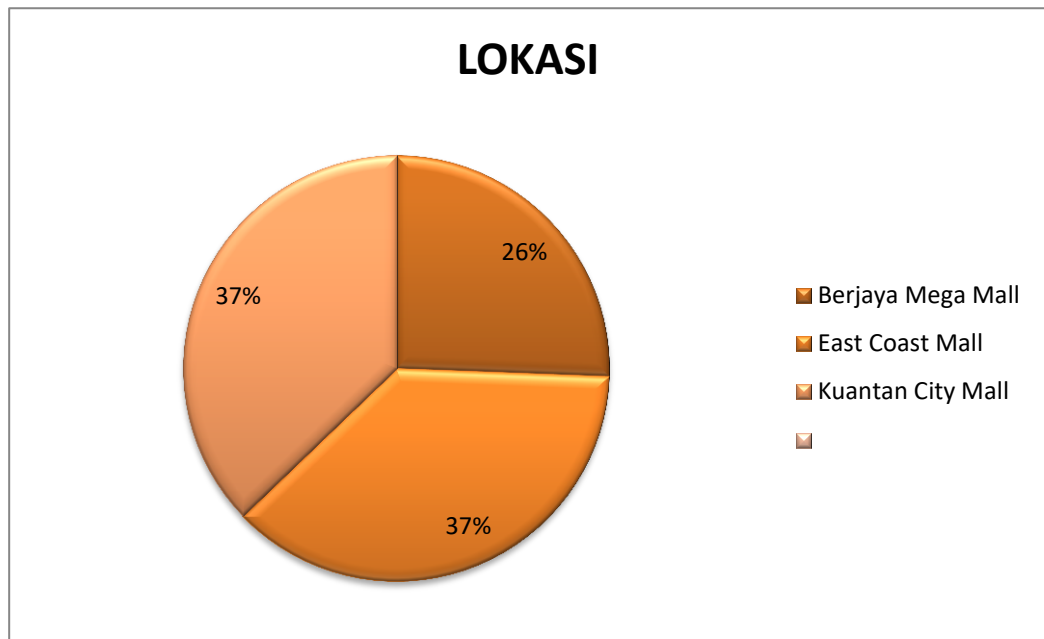
Jadual 5.1 Jumlah responden

Daripada data soal selidik yang diperolehi, kesemua data akan di analisa menggunakan SPSS. Kaedah analisa yang diaplikasikan dalam kajian ini adalah dengan membuat ujian diskriptif bagi mencapai objektif satu dan dua. Manakala bagi temubual, pengkaji telah menemubual individu yang berkuasa daripada pihak Majlis Perbandaran Kuantan. Tujuan temubual ini dijalankan adalah untuk membantu pengkaji mencapai objektif kajian yang ketiga.

5.2 Maklumat Asas Responden

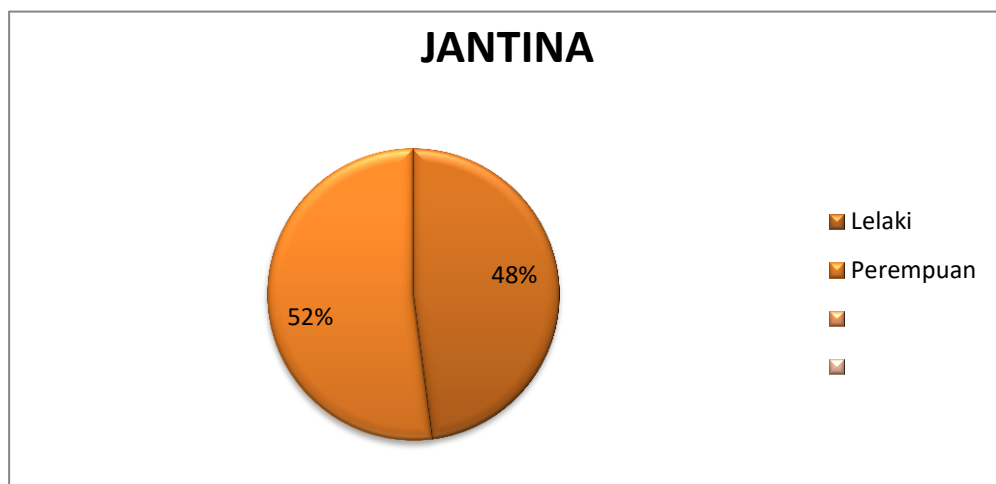
Bahagian A dalam soal selidik kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti berkaitan maklumat asas responden iaitu lokasi, jantina, umur dan bangsa bagi setiap golongan yang berkunjung yang terdiri daripada golongan orang kurang upaya (OKU), golongan Ibulapa dan golongan orang tua.

i) Golongan Ibubapa



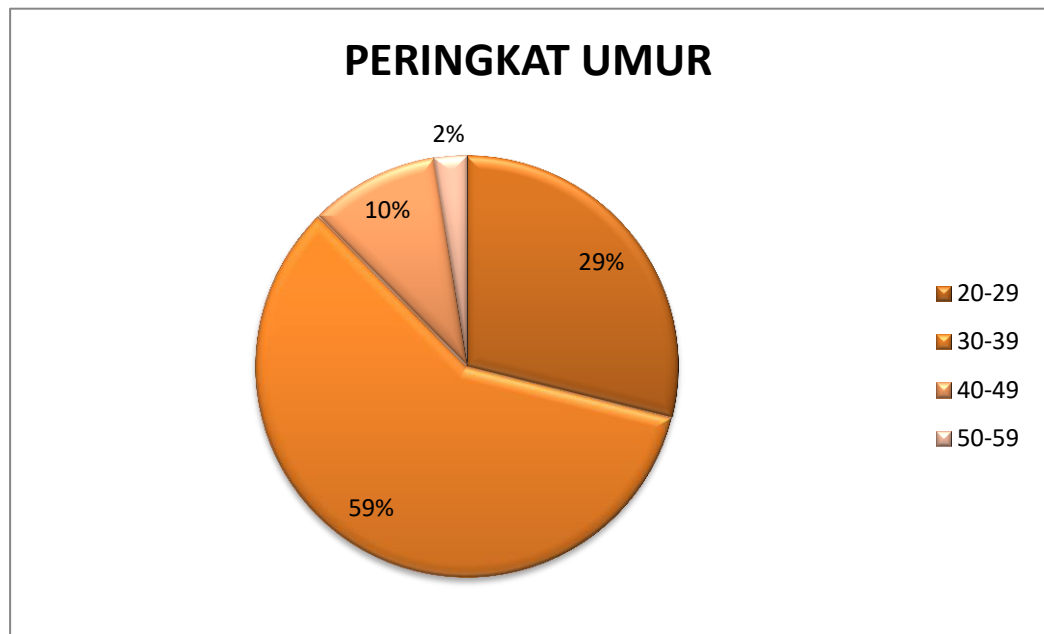
Rajah 5.1 Carta Pai Lokasi

Rajah 5.1 menunjukkan jumlah responden yang datang di tiga lokasi pusat membeli belah. Jumlah responden bagi golongan ibubapa adalah seramai 121 responden. Berdasarkan rajah diatas, pengkaji merumuskan jumlah responden yang mengunjungi ke dua lokasi pusat membeli belah, East Coast Mall dan Kuantan City Mall mempunyai jumlah yang sama iaitu sebanyak 37% yang mewakili seramai 45 orang responden bagi setiap lokasi. Manakala sebanyak 26% yang mewakili 31 orang responden datang daripada lokasi pusat membeli belah, Berjaya Mega Mall.



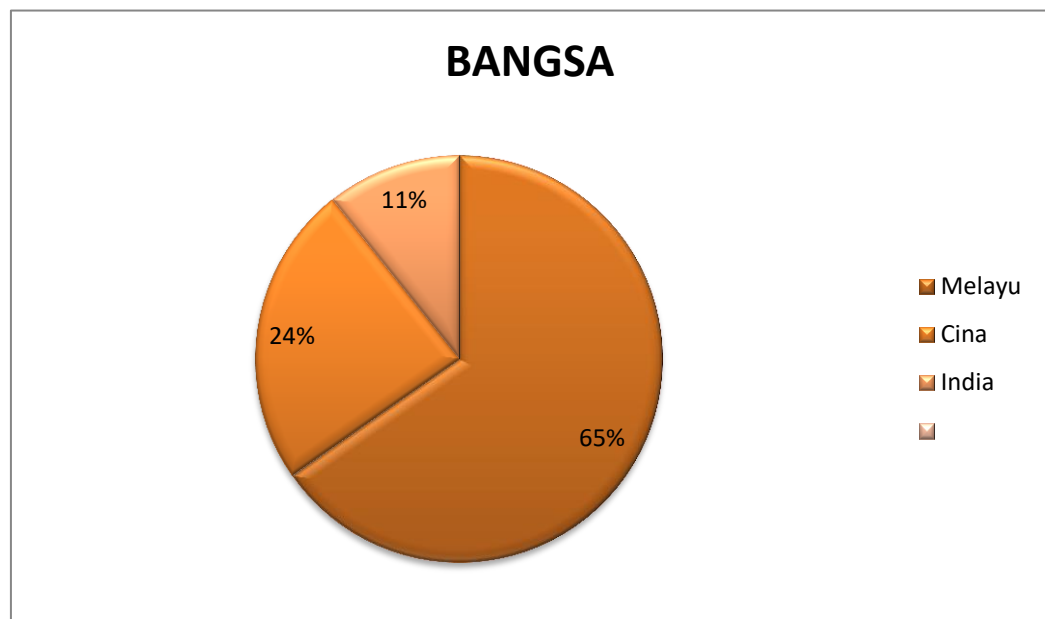
Rajah 5.2 Carta Pai Jantina

Rajah 5.2 menunjukkan jumlah responden yang datang di tiga lokasi pusat membeli belah mengikut jantina. Berdasarkan rajah tersebut, pengkaji mendapati sebanyak 52% mewakili 63 orang responden perempuan dan baki 48% mewakili 58 orang responden lelaki.



Rajah 5.3 Carta Pai Peringkat Umur

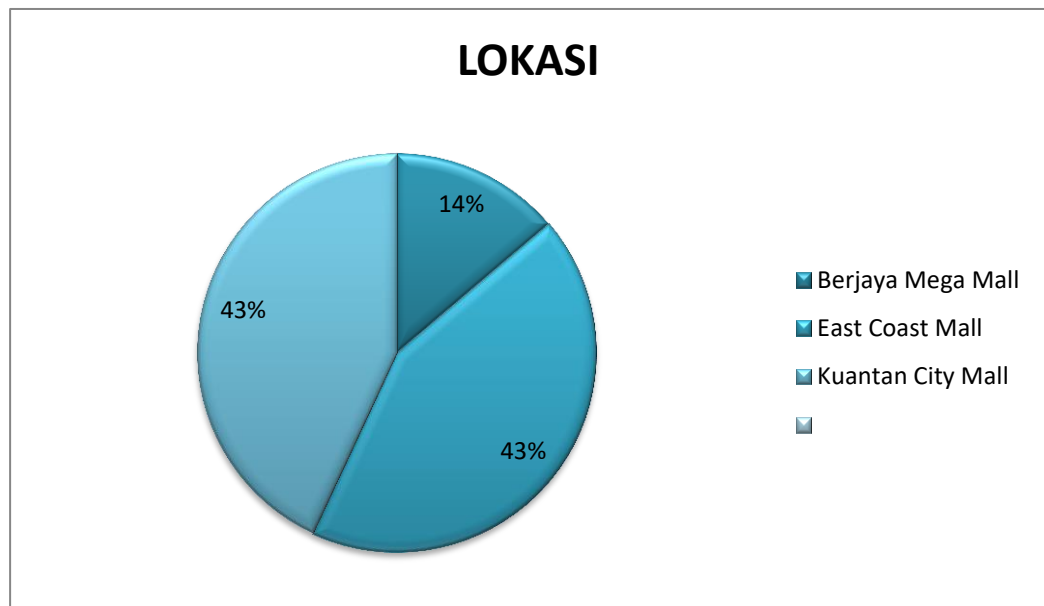
Rajah 5.3 menunjukkan jumlah responden yang datang di tiga lokasi pusat membeli belah mengikut peringkat umur. Peringkat umur responden dalam soal selidik ini bermula dari umur 20 tahun sehingga 60 tahun keatas. Merujuk kepada rajah diatas menunjukkan majoriti responden datang dari golongan ibu bapa berumur 30 tahun hinggan 39 tahun iaitu sebanyak 59% yang mewakili seramai 71 orang responden. Kedua tertinggi adalah responden berumur 20 tahun hingga 29 tahun iaitu sebanyak 29% yang mewakili 35 orang responden. Seterusnya nilai peratus bagi responden yang berumur 40 tahun hingga 49 tahun adalah 10% mewakili 12 orang responden. Akhir sekali, responden berumur 50 tahun hingga 59 tahun mewakili nilai peratus yang terendah iaitu 2% yang mewakili 3 orang responden sahaja.



Rajah 5.4 Carta Pai Bangsa

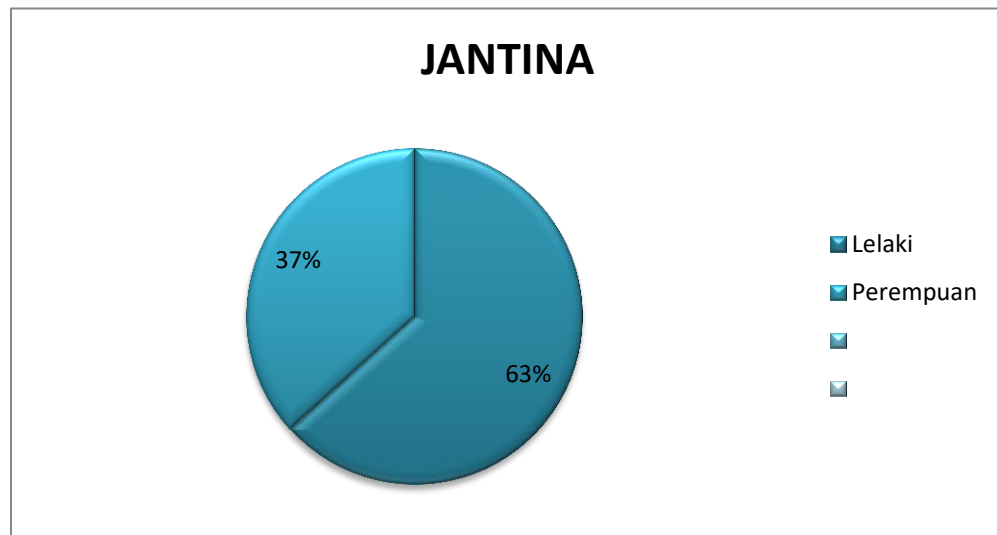
Rajah 5.4 menunjukkan jumlah responden yang datang di tiga lokasi pusat membeli belah mengikut bangsa. Jumlah responden yang tertinggi adalah 65% dari bangsa Melayu yang mewakili seramai 79 orang responden. Manakala responden dari bangsa Cina mencatat 24% yang mewakili 29 orang. Akhir sekali nilai peratus yang terendah adalah 11% dari bangsa India yang mewakili 13 orang responden sahaja.

ii) Golongan Orang Kurang Upaya OKU



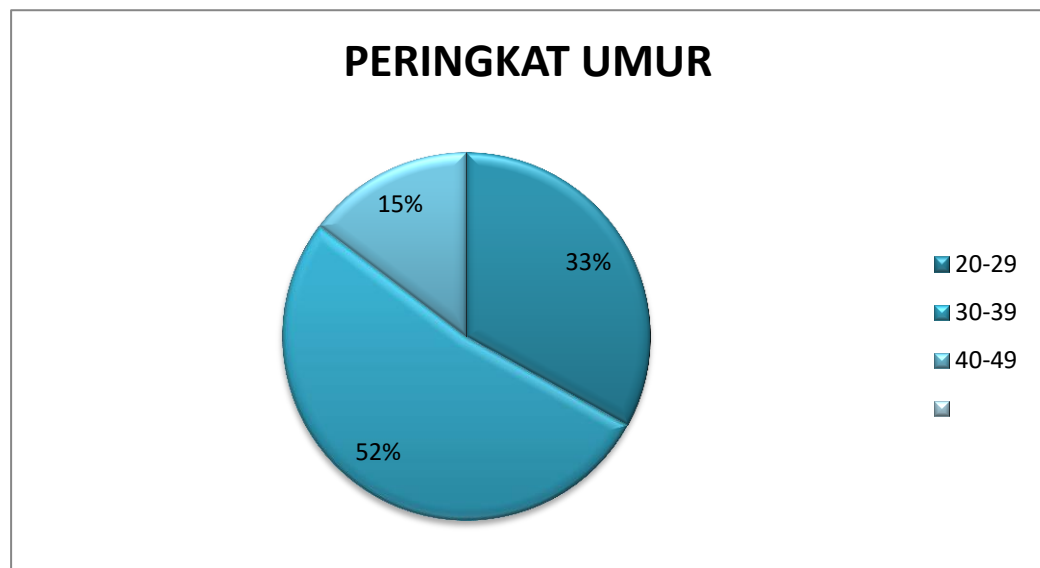
Rajah 5.5 Carta Pai Lokasi

Rajah 5.5 menunjukkan jumlah responden yang datang di tiga lokasi pusat membeli belah. Jumlah responden bagi golongan orang kurang upaya (OKU) adalah seramai 109 responden. Berdasarkan rajah diatas, pengkaji merumuskan jumlah responden yang mengunjungi ke dua lokasi pusat membeli belah, East Coast Mall dan Kuantan City Mall mempunyai jumlah yang sama iaitu sebanyak 43% yang mewakili seramai 47 orang responden bagi setiap lokasi. Manakala sebanyak 14% yang mewakili 15 orang responden datang daripada lokasi pusat membeli belah, Berjaya Mega Mall.



Rajah 5.6 Carta Pai Jantina

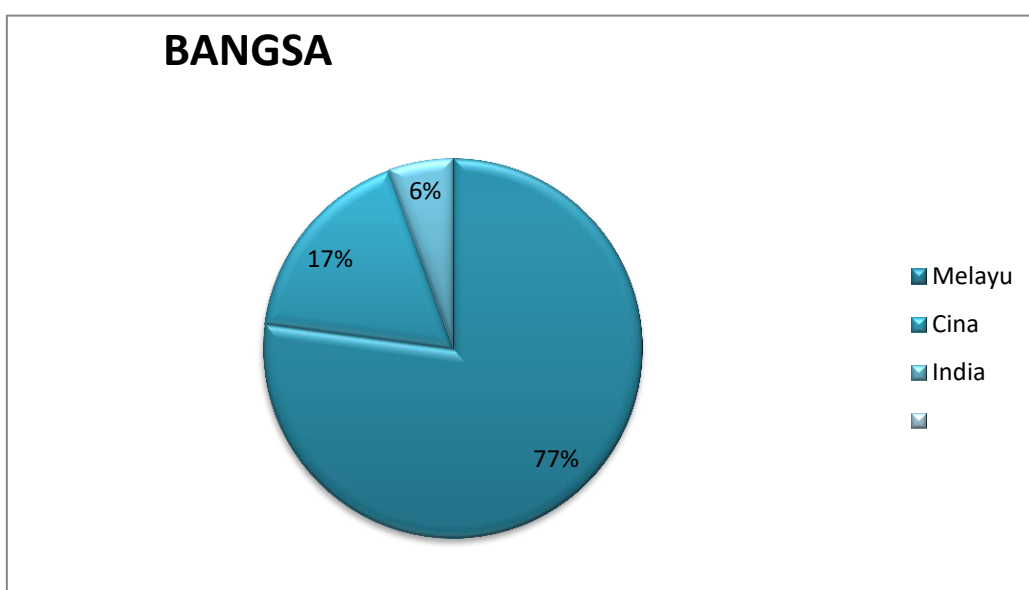
Rajah 5.6 menunjukkan jumlah responden yang datang di tiga lokasi pusat membeli belah mengikut jantina. Berdasarkan rajah tersebut, pengkaji mendapati sebanyak 63% mewakili 69 orang responden perempuan dan baki 37% mewakili 49 orang responden lelaki.



Rajah 5.7 Carta Pie Peingkat Umur

Rajah 5.7 menunjukkan jumlah responden yang datang di tiga lokasi pusat membeli belah mengikut peringkat umur. Peringkat umur responden

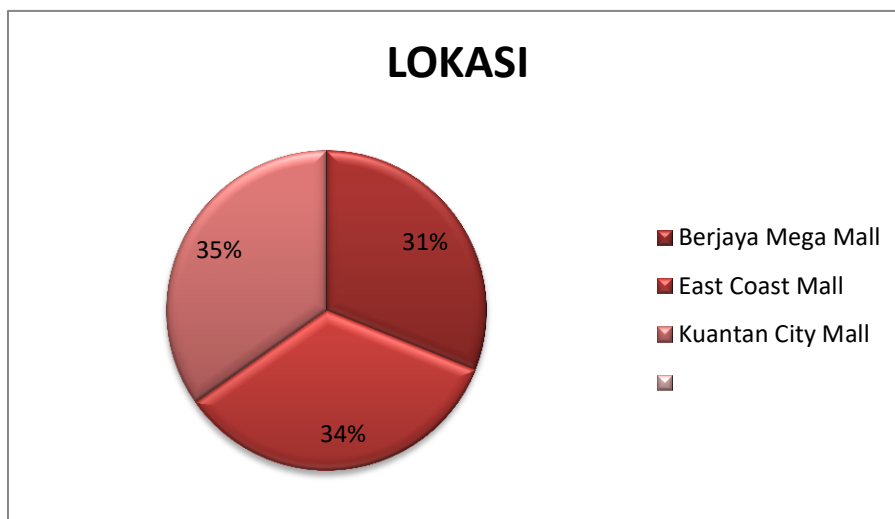
dalam soal selidik ini bermula dari umur 20 tahun sehingga 60 tahun keatas. Merujuk kepada rajah diatas menunjukkan majoriti responden datang dari golongan orang kurang upaya (OKU) berumur 30 tahun hinggan 39 tahun iaitu sebanyak 52% yang mewakili seramai 57 orang responden. Kedua tertinggi adalah responden berumur 20 tahun hingga 29 tahun iaitu sebanyak 33% yang mewakili 36 orang responden. Akhir sekali nilai peratus bagi responden yang berumur 40 tahun hingga 49 tahun adalah 15% mewakili 16 orang responden sahaja.



Rajah 5.8 Carta Pai Bangsa

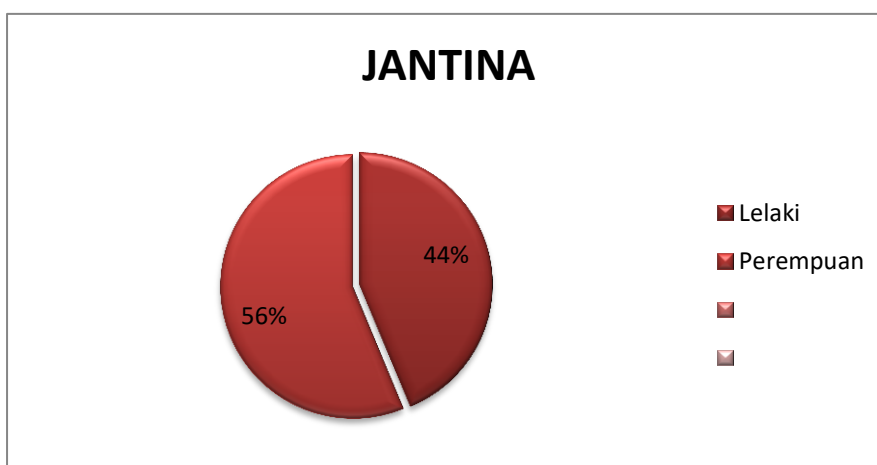
Rajah 5.8 menunjukkan jumlah responden yang datang di tiga lokasi pusat membeli belah mengikut bangsa. Jumlah responden yang tertinggi adalah 77% dari bangsa Melayu yang mewakili seramai 84 orang responden . Manakala responden dari bangsa Cina mencatat 17% yang mewakili 19 orang. Akhir sekali nilai peratus yang terendah adalah 6% dari bangsa India yang mewakili 6 orang responden sahaja.

iii) Golongan Orang Tua



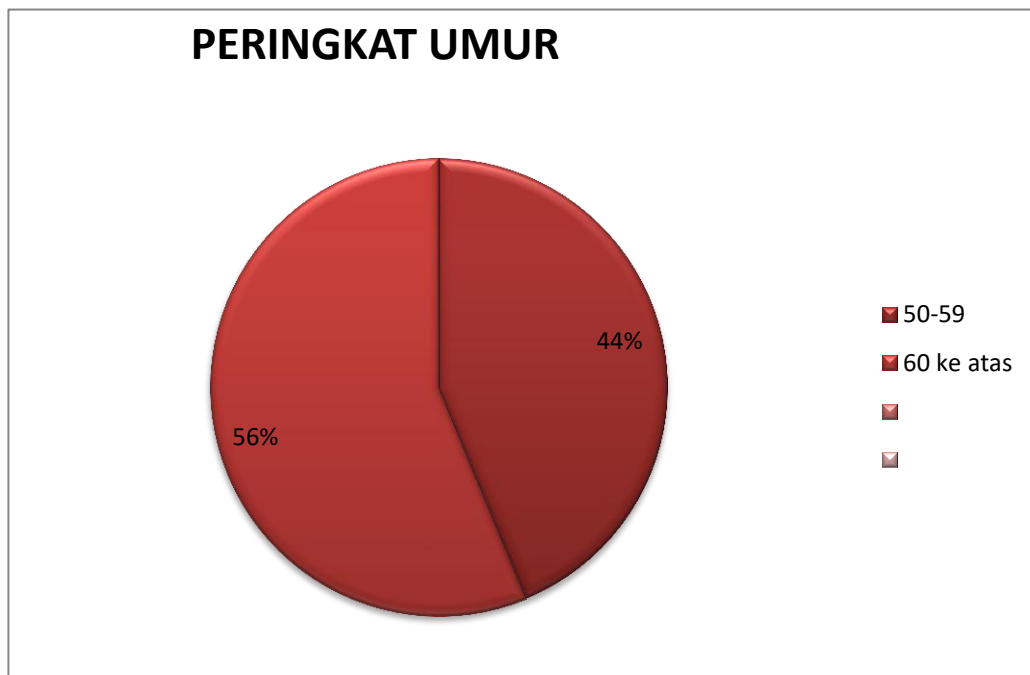
Rajah 5.9 Carta Pai Lokasi

Rajah 5.9 menunjukkan jumlah responden yang datang di tiga lokasi pusat membeli belah. Jumlah responden bagi golongan orang tua adalah seramai 32 responden. Berdasarkan rajah diatas, pengkaji merumuskan jumlah responden yang mengunjungi ke lokasi East Coast Mall mempunyai jumlah sebanyak 35% yang mewakili seramai 11 orang responden bagi setiap lokasi. Manakala lokasi di Kuantan City Mall sebanyak 34% yang mewakili 11 orang responden. Akhir sekali, lokasi di Berjaya Mega Mall.mencatat 31% yang mewakili 10 orang responden sahaja.



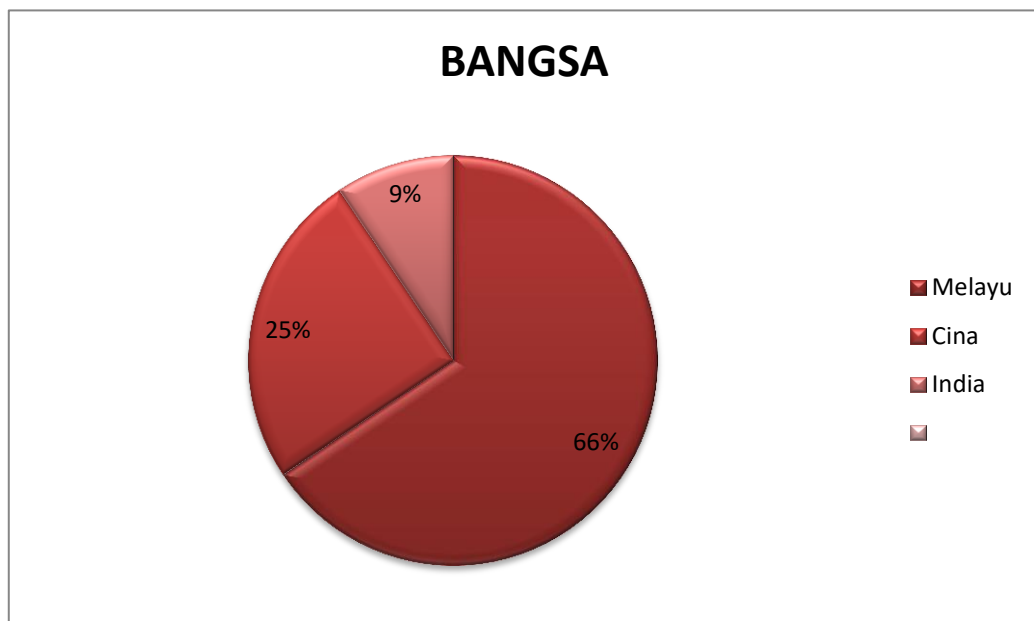
Rajah 5.10 Carta Pai Jantina

Rajah 5.10 menunjukkan jumlah responden yang datang di tiga lokasi pusat membeli belah mengikut jantina. Berdasarkan rajah tersebut, pengkaji mendapati sebanyak 56% mewakili 18 orang responden perempuan dan baki 44% mewakili 14 orang responden lelaki



5.11 Carta Pai Peringkat Umur

Rajah 5.11 menunjukkan jumlah responden yang datang di tiga lokasi pusat membeli belah mengikut peringkat umur. Peringkat umur responden dalam soal selidik ini bermula dari umur 50 tahun sehingga 60 tahun keatas. Merujuk kepada rajah diatas sebanyak 56% yang mewakili 18 orang responden berumur 50 tahun hingga 59 tahun. Manakala nilai peratus selebihnya sebanyak 44% mewakili 14 orang responden berumur 60 tahun keatas.



Rajah 5.12 Carta Pai Bangsa

Rajah 5.12 menunjukkan jumlah responden yang datang di tiga lokasi pusat membeli belah mengikut bangsa. Jumlah responden yang tertinggi adalah 66% dari bangsa Melayu yang mewakili seramai 21 orang responden. Manakala responden dari bangsa Cina mencatat 25% yang mewakili 8 orang. Akhir sekali nilai peratus yang terendah adalah 9% dari bangsa India yang mewakili 3 orang responden sahaja.

5.3 DAPATAN KAJIAN BAGI OBJEKTIF 1

Bahagian B soal selidik kajian ini bertujuan untuk mencapai objektif pertama iaitu mengkaji kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah bagi kesemua pelanggan yang terdiri daripada golongan Ibubapa, golongan orang kurang upaya (OKU) dan golongan orang tua.

Berdasarkan jadual dibawah menunjukkan hasil analisa deskriptif yang telah dijalankan dan daripada analisa tersebut bacaan *Standard Deviation*

dan min direkodkan mengikut soalan yang diberikan serta bacaan tersebut direkodkan bagi kesemua soalan yang telah dikemukakan kepada responden.

i) Golongan Ibumbapa

Bil	Item	Kekerapan dan Peratus (%)					Min	SP
		STB H	TBH	N	BH	SBH		
1	Saya mendapati pihak pengurusan telah menyediakan kemudahan dan kelengkapan yang bersesuaian bagi memudahkan golongan Ibumbapa dalam pengurusan anak-anak apabila berada di pusat membeli belah.	1 (0.8)	9 (7.4)	49 (40.5)	56 (46.3)	6 (5.0)	3.47	0.74
2	Saya dapat menggunakan perkhidmatan tambahan seperti 'stroller' yang disediakan di pusat membeli belah untuk kegunaan bayi dan kanak-kanak mengikut syarat umur yang telah ditetapkan.	6 (5.0)	5 (4.1)	47 (38.8)	50 (41.3)	13 (10.7)	3.49	0.92
3	Saya berasa selesa dengan persekitaran luaran dan dalaman yang menyediakan ruang menunggu bagi setiap golongan yang berkunjung.	1 (0.8)	13 (10.7)	44 (36.4)	58 (47.9)	5 (4.1)	3.44	0.77

4	Saya mendapati setiap lokasi seperti bilik penjagaan bayi dan bilik penyusuan berada di kawasan yang bersesuaian dan mudah dijumpai.	3 (2.5)	7 (5.8)	48 (39.7)	54 (44.6)	9 (7.4)	3.49	0.82
5	Saya berasa selesa berkunjung ke pusat membeli belah ini kerana kemudahan fasiliti yang disediakan mengikut standard yang telah ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Tempatan.	1 (0.8)	10 (8.3)	50 (41.3)	58 (47.9)	2 (1.7)	3.41	0.70

Jadual 5.2 Analisa data bagi kemudahan fasiliti untuk golongan ibubapa

Merujuk jadual 5.2 iaitu analisa data bagi kemudahan fasiliti untuk golongan ibubapa, terdapat lima pecahan soalan berkaitan kepuasan hati pelanggan melalui pengalaman dan pemerhatian terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan pusat membeli belah. Setiap soalan yang dikemukakan berkaitan kajian ini, bacaan direkodkan berdasarkan bacaan yang diperolehi melalui SPSS.

Berdasarkan kepada soalan pertama B1, pengkaji mendapati bahawa bacaan sisihan piawai dan min adalah 0.74 dan 3.47. Melalui bacaan tersebut didapati bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat tidak berpuas hati. Hal demikian, pengkaji dapat merumuskan bahawa responden bagi golongan ibubapa berpuas hati dengan pihak pengurusan pusat membeli belah kerana telah menyediakan kemudahan dan kelengkapan yang bersesuaian bagi memudahkan mereka dalam pengurusan anak-anak apabila berada di pusat membeli belah.

Bagi soalan kedua B2, pengkaji mendapati bacaan sisihan piawan dan min adalah 0.92 dan 3.49. Melalui bacaan tersebut didapati bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala tidak berpuas hati. Berdasarkan bacaan tersebut pengkaji dapat merumuskan bahawa responden berpuas hati dengan perkhidmatan tambahan seperti 'stroller' yang disediakan di pusat membeli belah untuk kegunaan bayi dan kanak-kanak mengikut syarat umur yang telah ditetapkan.

Seterusnya bagi soalan ketiga B3, bacaan yang direkodkan bagi sisihan piawaian dan min adalah 0.77 dan 3.44. Berdasarkan rekod tersebut telah mencatatkan bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat tidak berpuas hati. Merujuk kepada bacaan yang telah direkodkan itu, ia menunjukkan bahawa responden berpuas hati dengan keselesaan persekitaran luaran dan dalaman yang menyediakan ruang menunggu bagi setiap golongan yang berkunjung di pusat membeli belah.

Bagi soalan keempat B4, ia mencatatkan bacaan bagi sisihan piawaian dan min adalah 0.82 dan 3.49. Melalui bacaan yang telah dicatatkan, pengkaji mendapati majoriti responden berpuas hati dan hanya segelintir responden sahaja sangat tidak berpuas hati. Berdasarkan bacaan min tersebut didapati bahawa responden bersetuju dengan setiap peletakkan lokasi seperti bilik penjagaan bayi dan bilik penyusuan bayi yang telah disediakan.

Soalan terakhir B5, pengkaji telah mendapat bacaan sisihan piawaian dan min sebanyak 0.70 dan 3.41. Melalui bacaan tersebut didapati bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat tidak berpuas hati. Hal demikian, pengkaji dapat merumuskan bahawa responden bagi golongan ibubapa berasa selesa apabila berkunjung ke pusat membeli belah kerana kemudahan fasiliti yang disediakan mengikut standard yang telah ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Tempatan.

ii) Golongan orang kurang upaya (OKU)

Bil	Item	Kekerapan dan Peratus (%)					Min	SP
		STB H	TBH	N	BH	SBH		
1	Saya mendapati pihak pengurusan menyediakan kemudahan dan kelengkapan fasiliti seperti laluan khas untuk kerusi roda , tempat letak kereta OKU dan lain-lain.	0	32 (30.2)	24 (22.6)	48 (45.3)	2 (1.9)	3.19	0.90
2	Saya mendapati kemudahan fasiliti seperti bantuan petunjuk arah yang telah disediakan di pusat membeli belah telah memudahkan golongan OKU untuk memahami.	0	26 (24.5)	31 (29.2)	44 (41.5)	5 (4.7)	3.26	0.89
3	Saya berasa selesa dan gembira menggunakan kemudahan fasiliti yang lengkap dan sesuai bagi setiap golongan OKU.	0	26 (24.5)	30 (28.3)	41 (38.7)	9 (8.5)	3.31	0.94
4	Saya dapat menuju ke sesuatu lokasi di dalam pusat membeli belah tanpa memerlukan bantuan orang lain.	0	17 (16)	43 (40.6)	41 (38.7)	5 (4.7)	3.32	0.80
5	Saya berasa selesa berkunjung ke pusat membeli belah ini kerana kemudahan fasiliti yang	0	20 (18.9)	30 (28.3)	47 (44.3)	9 (8.5)	3.42	0.89

	disediakan mengikut standard yang telah ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Tempatan							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

Jadual 5.3 Analisa data bagi kemudahan fasiliti untuk golongan orang kurang upaya

Merujuk jadual 5.3 iaitu analisa data bagi kemudahan fasiliti untuk golongan orang kurang upaya (OKU), terdapat lima pecahan soalan berkaitan kepuasan hati pelanggan melalui pengalaman dan pemerhatian terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan pusat membeli belah. Setiap soalan yang dikemukakan berkaitan kajian ini, bacaan direkodkan berdasarkan bacaan yang diperolehi melalui SPSS.

Berdasarkan kepada soalan pertama B1, pengkaji mendapati bahawa bacaan sisihan piawai dan min adalah 0.90 dan 3.19. Melalui bacaan tersebut didapati bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Hal demikian, pengkaji dapat merumuskan bahawa responden bagi golongan orang kurang upaya (OKU) merasakan kemudahan fasiliti yang disediakan seperti laluan khas untuk kerusi roda, tempat letak kereta OKU dan lain-lain masih berada di tahap yang baik dan memudahkan mereka apabila berkunjung ke pusat membeli belah.

Bagi soalan kedua B2, pengkaji mendapati bacaan sisihan piawai dan min adalah 0.89 dan 3.26. Melalui bacaan tersebut didapati bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Berdasarkan bacaan tersebut pengkaji dapat merumuskan bahawa responden berpuas hati dengan kemudahan fasiliti seperti bantuan petunjuk arah yang telah disediakan di pusat membeli belah telah memudahkan golongan OKU seperti mereka untuk memahami.

Seterusnya bagi soalan ketiga B3, bacaan yang direkodkan bagi sisihan piawaian dan min adalah 0.94 dan 3.31. Berdasarkan rekod tersebut telah mencatatkan bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Merujuk kepada bacaan yang telah direkodkan itu, ia menunjukkan bahawa reponden berpuas hati apabila mereka mudah untuk menuju ke sesuatu lokasi di dalam pusat membeli belah tanpa memerlukan bantuan orang lain.

Bagi soalan keempat B4, ia mencatatkan bacaan bagi sisihan piawaian dan min adalah 0.80 dan 3.32. Melalui bacaan yang telah dicatatkan, pilihah skala tertinggi adalah neutral manakan pilihan skala rendah adalah sangat berpuas hati. Pengkaji merumuskan tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasilititi yang disediakan masih berada ditahap yang sederhana. Pihak pengurusan pusat membeli belah perlu mencari alternatif baharu kepada golongan mereka supaya mudah untuk mereka menuju ke sesuatu lokasi di dalam pusat membeli belah tanpa memerlukan bantuan orang lain dan dapat menjalani keadaan seperti pelanggan yang lain.

Soalan terakhir B5, pengkaji telah mendapatkan bacaan sisihan piawaian dan min sebanyak 0.89 dan 3.42 dimana jumlah pilihan skala tertinggi adalah dari skala berpuas hati manakala pilihan skala yang rendah dari skala sangat berpuas hati. Berdasarkan bacaan tersebut jelas menyatakan majority pelanggan yang berkunjung ke pusat membeli belah berasa selesa dengan kemudahan fasilitil yang disediakan mengikut standard yang telah ditetapkan itu,

iii) Golongan orang tua

Bil	Item	Kekerapan dan Peratus (%)					Min	SP
		STB H	TBH	N	BH	SBH		
1	Saya mendapati pihak pengurusan telah menyediakan kemudahan dan kelengkapan yang bersesuaian bagi memudahkan golongan orang tua yang berkunjung.	0	3 (10)	9 (30)	17 (56.7)	1 (3.3)	3.53	0.73
2	Saya mendapati rekabentuk aksesibiliti dan reruang adalah bersesuaian dan memudahkan golongan orang tua apabila berada di pusat membeli belah ini.	0	9 (30)	5 (16.7)	15 (50)	1 (3.3)	3.27	0.94
3	Saya berasa selesa dan gembira dengan persekitaran luaran dan dalaman yang menyediakan ruang menunggu yang selesa.	0	14 (46.7)	4 (13.3)	10 (33.3)	2 (6.7)	3.3	1.1
4	Saya dapat menuju ke sesuatu lokasi di dalam pusat membeli belah tanpa memerlukan bantuan orang lain.	0	0	10 (33.3)	19 (63.2)	1 (3.3)	3.70	0.53
5	Saya berasa selesa berkunjung ke pusat membeli belah ini kerana	0	6 (20)	10 (33.3)	12 (40)	2 (6.7)	3.33	0.88

	kemudahan fasiliti yang disediakan mengikut standard yang telah ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Tempatan							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

Jadual 5.4 Analisa data bagi kemudahan fasiliti untuk golongan ibubapa

Merujuk jadual 5.4 iaitu analisa data bagi kemudahan fasiliti untuk golongan , terdapat lima pecahan soalan berkaitan kepuasan hati pelanggan melalui pengalaman dan pemerhatian terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan pusat membeli belah. Setiap soalan yang dikemukakan berkaitan kajian ini, bacaan direkodkan berdasarkan bacaan yang diperolehi melalui SPSS.

Berdasarkan kepada soalan pertama B1, pengkaji mendapati bahawa bacaan sisihan piawai dan min adalah 0.73 dan 3.53. Melalui bacaan tersebut didapati bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Hal demikian, pengkaji dapat merumuskan bahawa responden bagi golongan orang tua berpuas apabila pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan dan kelengkapan yang bersesuaian bagi memudahkan golongan mereka.

Bagi soalan kedua B2, pengkaji mendapati bacaan sisihan piawai dan min adalah 0.94 dan 3.27. Melalui bacaan tersebut didapati bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Berdasarkan bacaan tersebut pengkaji dapat merumuskan bahawa responden berpuas hati dengan rekabentuk aksesibiliti dan reruang yang bersesuaian dan memudahkan golongan seperti mereka apabila berada di pusat membeli belah.

Seterusnya bagi soalan ketiga B3, bacaan yang direkodkan bagi sisihan piawai dan min adalah 1.1 dan 3.3. Berdasarkan rekod tersebut

telah mencatatkan bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala tidak berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Merujuk kepada bacaan yang telah direkodkan itu, ia menunjukkan bahawa responden tidak berpuas hati dengan keselesaan persekitaran luaran dan dalaman. Hal ini terjadi kerana pihak pengurusan pusat membeli belah tidak menyediakan ruang menunggu yang selesa bagi setiap golongan yang berkunjung.

Bagi soalan keempat B4, ia mencatatkan bacaan bagi sisihan piawaian dan min adalah 0.53 dan 3.70. Melalui bacaan yang telah dicatatkan, pengkaji mendapati majoriti responden berpuas hati dan hanya segelintir responden sahaja sangat tidak berpuas hati. Ini menunjukkan bahawa pelanggan yang terdiri daripada golongan orang tua dapat menuju ke sesuatu lokasi di dalam pusat membeli belah tanpa memerlukan bantuan orang lain.

Soalan terakhir B5, pengkaji telah mendapat bacaan sisihan piawaian dan min sebanyak 0.88 dan 3.33. Melalui bacaan tersebut didapati bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Hal demikian, pengkaji dapat merumuskan bahawa responden bagi golongan orang tua berasa selesa apabila berkunjung ke pusat membeli belah kerana kemudahan fasiliti yang disediakan mengikut standard yang telah ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Tempatan.

5.4 DAPATAN KAJIAN BAGI OBJEKTIF 2

Bahagian C soal selidik kajian ini bertujuan untuk mencapai objektif kedua iaitu menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah bagi kesemua pelanggan yang terdiri daripada golongan Ibubapa, golongan orang kurang upaya (OKU) dan golongan orang tua.

Berdasarkan jadual dibawah menunjukkan hasil analisa deskriptif yang telah dijalankan dan daripada analisa tersebut bacaan *Standard Deviation* dan min direkodkan mengikut soalan yang diberikan serta bacaan tersebut direkodkan bagi kesemua soalan yang telah dikemukakan kepada responden.

i) Golongan ibubapa

Bil	Item	Kekerapan dan Peratus (%)					Min	SP
		STB H	TBH	N	BH	SBH		
1	Pihak pengurusan pusat membeli belah mempunyai kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan Ibu bapa yang datang berkunjung.		6 (5.0)	48 (39.7)	65 (53.7)	2 (1.7)	3.52	0.62
2	Pihak pengurusan pusat membeli belah sentiasa memperbaiki kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan Ibu bapa dari masa ke semasa sehingga ke tahap yang sangat memuaskan.	1 (0.8)	3 (2.5)	54 (44.6)	53 (43.8)	10 (8.3)	3.56	0.72
3	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti bagi golongan Ibubapa yang bersesuaian sejajar dengan aktiviti perniagaan yang dijalankan di pusat membeli belah tersebut.	0	7 (5.8)	53 (43.8)	57 (47.1)	4 (3.3)	3.48	0.66

4	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti yang lengkap mengikut standard yang telah ditetapkan kepada golongan Ibubapa.	0	3 (2.5)	53 (43.8)	54 (44.6)	11 (9.1)	3.60	0.69
5	Pihak pengurusan pusat membeli menyakinkan dan bersimpati terhadap golongan Ibubapa yang mengunjungi apabila menghadapi sebarang masalah.	0	7 (5.8)	41 (33.9)	69 (57.0)	4 (3.3)	3.58	0.66
6	Pihak pengurusan pusat membeli belah membuat pemerhatian terhadap purata bagi setiap golongan Ibubapa yang berkunjung bagi mengenalpasti keperluan yang harus disediakan untuk keselesaan pengunjung.	0	3 (3.5)	47 (38.8)	64 (52.9)	7 (5.8)	3.62	0.64
7	Pelanggan yang terdiri daripada golongan Ibubapa berasa selesa dengan persekitaran dan kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah.	0	6 (5.0)	51 (42.1)	58 (47.9)	6 (5.0)	3.53	0.67
8	Pihak pengurusan pusat	0	2	55	53	11	3.60	0.68

	membeli belah menyediakan dan memberikan kemudahan fasiliti yang lengkap kepada golongan Ibumama yang mengunjungi.		(1.7)	(45.5)	(43.8)	(9.1)		
9	Pihak pengurusan pusat membeli belah akan mengambil tindakan sekiranya terdapat aduan berkaitan kemudahan fasiliti yang disediakan.	0	4 (3.3)	45 (37.2)	66 (54.5)	6 (5.0)	3.61	0.64
10	Pelanggan yang terdiri daripada golongan Ibumama mengharapkan kemudahan fasiliti yang lengkap disediakan di pusat membeli belah.	0	0	10 (8.3)	61 (50.4)	50 (41.3)	4.33	0.62
11	Bantuan akan segera diberikan kepada setiap pelanggan yang memerlukan.	0	0	11 (9.1)	73 (60.3)	37 (30.6)	4.21	0.60
12	Maklumbalas segera diberikan keatas cadangan daripada pelanggan.	0	0	14 (11.6)	71 (58.7)	36 (29.8)	4.18	0.62

Jadual 5.5 Analisa data bagi tahap kepuasan pelanggan

Merujuk jadual 5.5 iaitu analisa data bagi menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah bagi golongan Ibumama. Terdapat dua belas pecahan soalan berkaitan kepuasan hati pelanggan melalui pengalaman dan pemerhatian terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan pusat membeli

belah. Setiap soalan yang dikemukakan berkaitan kajian ini, bacaan direkodkan berdasarkan bacaan yang diperolehi melalui SPSS.

Bagi soalan C1 hingga C3, pengkaji akan menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan dari aspek bukti fizikal dimana adakah pihak pengurusan pusat membeli belah telah menyediakan kemudahan fasiliti dan bahan perhubungan yang lengkap di dalam pusat membeli belah. Berdasarkan rekod bacaan yang diperolehi, bacaan sisihan piawaian dan min bagi soalan C1 adalah 0.62 dan 3.52. Merujuk kepada rekod tersebut bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Ia menunjukkan bahawa responden berpuas hati dengan pihak pengurusan pusat membeli belah yang mempunyai kemudahan fasiliti bagi setiap golongan pelanggan yang datang berkunjung. Seterusnya bagi soalan C2 bacaan sisihan piawaian dan min yang diperolehi adalah 0.72 dan 3.56. Berdasarkan kepada bacaan tersebut, bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala neutral manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat tidak berpuas hati. Pengkaji berpendapat kemungkinan responden masih merasakan tindakan pihak pengurusan pusat membeli belah dalam memperbaiki kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan mereka dari masa ke semasa masih berada dalam keadaan yang sederhana. Berkemungkinan juga pihak pengurusan hanya mengambil tindakan terhadap beberapa perkara sahaja berkaitan kemudahan fasiliti yang disediakan dan masih terdapat perkara yang perlu diperbaiki lagi bagi memenuhi keperluan dan kehendak mereka. Di samping itu, bacaan sisihan piawaian dan min bagi soalan C3 adalah 0.66 dan 3.48. Merujuk kepada bacaan tersebut, bacaan tertinggi dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Ini bermakna majoriti responden berpuas hati dengan pihak pengurusan pusat membeli yang menyediakan kemudahan fasiliti yang bersesuaian sejajar dengan aktiviti perniagaan yang dijalankan di pusat membeli belah tersebut.

Seterusnya bagi soalan C4 hingga C6, pengkaji akan menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan dari

aspek kebolehpercayaan dimana keupayaan pihak pengurusan pusat membeli belah untuk memenuhi kemudahan fasiliti yang lengkap kepada setiap golongan pelanggan yang berkunjung. Berdasarkan rekod bacaan yang diperolehi, bacaan sisihan piawaian dan min bagi soalan C4 adalah 0.69 dan 3.60. Merujuk kepada bacaan tersebut, bacaan tertinggi dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala tidak berpuas hati. Pengkaji merumuskan bahawa responden berpuas hati dengan pihak pengurusan pusat membeli belah yang menyediakan kemudahan fasiliti yang lengkap mengikut standard yang telah ditetapkan. Seterusnya bagi soalan C5 mencatatkan bacaan sisihan piawaian dan min sebanyak 0.66 dan 3.58. Merujuk kepada bacaan tersebut, bacaan tertinggi dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Bagi soalan C6 pula, bacaan sisihan piawaian dan min yang direkodkan adalah 0.64 dan 3.62 dimana jumlah bacaan tertinggi dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala tidak berpuas hati. Ini bermakna responden berpuas hati dengan pihak pengurusan pusat membeli membuat pemerhatian terhadap purata bagi setiap golongan yang berkunjung bagi mengenalpasti keperluan yang harus disediakan untuk keselesaan pengunjung.

Bagi soalan C7 hingga C9, pengkaji akan menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan dari aspek jaminan dimana jaminan yang diberikan oleh pihak pengurusan pusat membeli belah kepada pelanggan sehingga pelanggan tidak berasa berisiko, ketidakselesaan dan bahaya yang meliputi jaminan keselamatan, keselesaan kesopanan, kredibiliti dan komunikasi. Berdasarkan rekod bacaan yang diperolehi, bacaan sisihan piawaian dan min bagi soalan C7 adalah 0.67 dan 3.53. Melalui bacaan tersebut, bacaan tertinggi dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati dan tidak berpuas hati. Ia menunjukkan bahawa responden berpuas hati dan berasa selesa dengan persekitaran dan kemudahan fasiliti yang lengkap yang disediakan kepada mereka apabila berkunjung ke pusat membeli belah. Selain itu, soalan C8 mencatat bacaan sisihan piawaian dan min sebanyak

0.68 dan 3.60. Berdasarkan kepada bacaan tersebut, bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala neutral manakala bacaan terendah dari pilihan skala tidak berpuas hati. Merujuk kepada bacaan tersebut, pengkaji beranggapan kepuasan hati pelanggan berada di tahap yang sederhana dimana tindakan pihak pengurusan dalam menyediakan dan memberikan kemudahan fasiliti yang lengkap kepada golongan mereka. Hal ini berkemungkinan pihak pengurusan ada menyediakan kemudahan fasiliti tetapi masih belum mencukupi dari segi kehendak dan keperluan mereka apabila berkunjung. Seterusnya bagi soalan C9, bacaan sisihan piawaian dan min adalah 0.64 dan 3.61. Merujuk kepada rekod tersebut bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala tidak berpuas hati. Ia menunjukkan bahawa responden berpuas hati dengan pihak pengurusan pusat membeli belah yang akan mengambil tindakan sekiranya terdapat aduan berkaitan kemudahan fasiliti yang disediakan.

Disamping itu bagi soalan C10 hingga C12, pengkaji akan menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan dari aspek tanggungjawab dimana kemampuan pihak pengurusan pusat membeli belah memberikan kemudahan fasiliti yang lengkap, menyampaikan maklumbalas dan informasi yang jelas serta sikap responsive pihak pengurusan ke atas aduan dan cadangan yang diberikan oleh pelanggan. Berdasarkan rekod bacaan yang diperolehi, bacaan sisihan piawaian dan min bagi soalan C10 adalah 0.62 dan 3.52. Merujuk kepada bacaan tersebut, majoriti pelanggan mengharapkan pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti yang lengkap kepada mereka. Seterusnya bagi soalan C11, bacaan sisihan piawaian dan min yang dicatatkan adalah 0.60 dan 4.21. Melalui bacaan tersebut, bacaan tertinggi dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala neutral. Hal ini juga menjadi permintaan yang tinggi daripada pelanggan sekiranya mereka memerlukan bantuan, pihak pengurusan akan segera membantu apabila mereka berada di pusat membeli belah. Akhir sekali, soalan C12 merekodkan bacaan sisihan piawaian dan min sebanyak 0.62 dan 4.18 dimana jumlah bacaan tertinggi dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah

dari pilhan skala neutral. Pengkaji dapat merumuskan bahawa pelanggan berpuas hati apabila maklumbalas segera diberikan keatas cadangan yang telah diberikan daripada mereka berkaitan sesuatu perkara.

ii) Golongan orang kurang upaya (OKU)

Bil	Item	Kekerapan dan Peratus (%)					Min	SP
		STB H	TBH	N	BH	SBH		
1	Pihak pengurusan pusat membeli belah mempunyai kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan OKU yang datang berkunjung.	0	46 (43.4)	29 (27.4)	30 (28.3)	1 (0.9)	2.87	0.86
2	Pihak pengurusan pusat membeli belah sentiasa memperbaiki kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan OKU dari masa ke semasa sehingga ke tahap yang sangat memuaskan.	0	25 (23.6)	29 (27.3)	43 (40.6)	9 (8.5)	3.34	0.94
3	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti bagi golongan OKU yang bersesuaian sejajar dengan aktiviti perniagaan yang dijalankan di pusat membeli belah tersebut.	0	25 (23.6)	41 (38.7)	39 (36.8)	1 (0.9)	3.15	0.80
4	Pihak pengurusan pusat	0	9	44	51	2	3.43	0.68

	membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti yang lengkap mengikut standard yang telah ditetapkan kepada golongan OKU.		(8.5)	(41.5)	(48.1)	(1.9)		
5	Pihak pengurusan pusat membeli menyakinkan dan bersimpati terhadap golongan OKU yang mengunjungi apabila menghadapi sebarang masalah.	0	25 (23.6)	31 (29.2)	50 (47.2)	0	3.24	0.81
6	Pihak pengurusan pusat membeli belah membuat pemerhatian terhadap purata bagi setiap golongan OKU yang berkunjung bagi mengenalpasti keperluan yang harus disediakan untuk keselesaan pengunjung.	0	26 (24.5)	35 (33)	39 (36.8)	6 (5.7)	3.24	0.90
7	Pelanggan yang terdiri daripada golongan OKU berasa selesa dengan persekitaran dan kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah.	0	26 (24.5)	29 (27.4)	45 (42.5)	6 (5.7)	3.29	0.91
8	Pihak pengurusan pusat membeli belah	0	23 (21.7)	42 (39.6)	39 (36.8)	2 (1.9)	3.19	0.80

	menyediakan dan memberikan kemudahan fasiliti yang lengkap kepada golongan OKU yang mengunjungi.							
9	Pihak pengurusan pusat membeli belah akan mengambil tindakan sekiranya terdapat aduan berkaitan kemudahan fasiliti yang disediakan.	0	16 (15.1)	38 (35.9)	51 (48.1)	1 (0.9)	3.35	0.74
10	Pelanggan yang terdiri daripada golongan OKU mengharapkan kemudahan fasiliti yang lengkap disediakan di pusat membeli belah.	0	14 (13.0)	39 (36.8)	44 (41.5)	9 (8.5)	3.45	0.83
11	Bantuan akan segera diberikan kepada setiap pelanggan yang memerlukan.	0	22 (20.8)	35 (33.0)	46 (43.4)	3 (2.8)	3.28	0.83
12	Maklumbalas segera diberikan keatas cadangan daripada pelanggan.	0	30 (28.3)	25 (23.6)	47 (44.3)	4 (3.8)	3.24	0.91

Jadual 5.6 Analisa data bagi tahap kepuasan pelanggan

Merujuk jadual 5.6 iaitu analisa data bagi menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah bagi golongan orang tua. Terdapat dua belas pecahan soalan berkaitan kepuasan hati pelanggan melalui pengalaman dan pemerhatian terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan pusat membeli

belah. Setiap soalan yang dikemukakan berkaitan kajian ini, bacaan direkodkan berdasarkan bacaan yang diperolehi melalui SPSS.

Bagi soalan C1 hingga C3, pengkaji akan menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan dari aspek bukti fizikal dimana adakah pihak pengurusan pusat membeli belah telah menyediakan kemudahan fasiliti dan bahan perhubungan yang lengkap di dalam pusat membeli belah. Berdasarkan rekod bacaan yang diperolehi, bacaan sisihan piawaian dan min bagi soalan C1 adalah 0.86 dan 2.87. Merujuk kepada rekod tersebut bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala tidak berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Ia menunjukkan bahawa kemudahan fasiliti yang diperolehi di pusat membeli belah bagi memenuhi keperluan bagi golongan mereka yang datang berkunjung masih berada di tahap yang tidak memuaskan. Seterusnya bagi soalan C2 bacaan sisihan piawaian dan min yang diperolehi adalah 0.94 dan 3.34. Berdasarkan kepada bacaan tersebut, bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Ini menunjukkan pelanggan berpuas hati dengan pihak pengurusan pusat membeli belah yang sentiasa memperbaiki kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan setiap golongan seperti mereka dari masa ke semasa. Di samping itu, bacaan sisihan piawaian dan min bagi soalan C3 adalah 0.80 dan 3.15. Merujuk kepada bacaan tersebut, pilihan skala berpuas hati adalah tinggi dan skala sangat berpuas hati mencatatkan bacaan yang rendah. Pengkaji merumuskan bahawa pelanggan berasa berpuas hati terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan pusat membeli belah sejajar dengan aktiviti perniagaan yang dijalankan.

Seterusnya bagi soalan C4 hingga C6, pengkaji akan menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan dari aspek kebolehpercayaan dimana keupayaan pihak pengurusan pusat membeli belah untuk memenuhi kemudahan fasiliti yang lengkap kepada setiap golongan pelanggan yang berkunjung. Berdasarkan rekod bacaan yang diperolehi, bacaan sisihan piawaian dan min bagi soalan C4 adalah 0.68 dan 3.43. Merujuk kepada bacaan tersebut, bacaan tertinggi dari pilihan skala

berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan tidak berpuas hati. Pengkaji merumuskan bahawa pelanggan berpuas hati terhadap penyediaan kemudahan fasiliti yang lengkap mengikut standard yang ditetapkan di pusat membeli belah¹¹. Seterusnya bagi soalan C5 mencatatkan bacaan sisihan piawaian dan min sebanyak 0.81 dan 3.24.

Merujuk kepada bacaan tersebut, bacaan tertinggi dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala tidak berpuas hati. Ini menunjukkan pelanggan berpuas hati dengan pihak pengurusan pusat membeli belah yang menyakinkan dan bersimpati terhadap pelanggan apabila berlaku sebarang masalah. Bagi soalan C6 pula, bacaan sisihan piawaian dan min yang direkodkan adalah 0.90 dan 3.24 dimana jumlah bacaan tertinggi dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Ini bermakna responden berpuas hati dengan pihak pengurusan pusat membeli belah membuat pemerhatian terhadap purata bagi setiap golongan yang berkunjung bagi mengenalpasti keperluan yang harus disediakan untuk keselesaan pengunjung.

Bagi soalan C7 hingga C9, pengkaji akan menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan dari aspek jaminan dimana jaminan yang diberikan oleh pihak pengurusan pusat membeli belah kepada pelanggan sehingga pelanggan tidak berasa berisiko, ketidakselesaan dan bahaya yang meliputi jaminan keselamatan, keselesaan kesopanan, kredibiliti dan komunikasi. Berdasarkan rekod bacaan yang diperolehi, bacaan sisihan piawaian dan min bagi soalan C7 adalah 0.91 dan 3.29. Melalui bacaan tersebut, bacaan tertinggi dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Ia menunjukkan bahawa responden berpuas hati dan berasa selesa dengan persekitaran dan kemudahan fasiliti yang lengkap yang disediakan kepada mereka apabila berkunjung ke pusat membeli belah. Selain itu, soalan C8 mencatat bacaan sisihan piawaian dan min sebanyak 0.80 dan 3.19.

Berdasarkan kepada bacaan tersebut pilihan skala tertinggi adalah dari skala neutral manakala bacaan skala terendah sangat berpuas hati. Merujuk

kepada bacaan tersebut, pengkaji beranggapan pelanggan berasa kurang memuaskan terhadap tindakan pihak pengurusan dalam menyediakan dan memberikan kemudahan fasiliti yang lengkap kepada golongan mereka. Hal demikian, pengkaji berpendapat supaya pihak pengurusan pusat membeli belah membuat penambahbaikan supaya pelanggan yang berkunjung tidak ragu dengan kepuasan hati mereka terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan. Seterusnya bagi soalan C9, bacaan sisihan piawaian dan min adalah 0.74 dan 3.35. Merujuk kepada rekod tersebut bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Ia menunjukkan bahawa responden berpuas hati dengan pihak pengurusan pusat membeli belah yang akan mengambil tindakan sekiranya terdapat aduan berkaitan kemudahan fasiliti yang disediakan.

Disamping itu bagi soalan C10 hingga C12, pengkaji akan menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan dari aspek tanggungjawab dimana kemampuan pihak pengurusan pusat membeli belah memberikan kemudahan fasiliti yang lengkap, menyampaikan maklumbalas dan informasi yang jelas serta sikap responsive pihak pengurusan ke atas aduan dan cadangan yang diberikan oleh pelanggan. Berdasarkan rekod bacaan yang diperolehi, bacaan sisihan piawaian dan min bagi soalan C10 adalah 0.83 dan 3.45. Merujuk kepada bacaan tersebut, majoriti pelanggan berpuas hati apabila pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti yang lengkap kepada mereka. Seterusnya bagi soalan C11, bacaan sisihan piawaian dan min yang dicatatkan adalah 0.83 dan 3.28. Melalui bacaan tersebut, bacaan tertinggi dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Hal ini juga menjadi permintaan yang tinggi daripada pelanggan sekiranya mereka memerlukan bantuan, pihak pengurusan akan segera membantu apabila mereka berada di pusat membeli belah. Akhir sekali, soalan C12 merekodkan bacaan sisihan piawaian dan min sebanyak 0.91 dan 3.24 dimana jumlah bacaan tertinggi dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Pengkaji dapat merumuskan bahawa pelanggan berpuas hati apabila maklumbalas

segera diberikan keatas cadangan yang telah diberikan daripada mereka berkaitan sesuatu perkara.

iii) Golongan orang tua

Bil	Item	Kekerapan dan Peratus (%)					Min	SP
		STB H	TBH	N	BH	SBH		
1	Pihak pengurusan pusat membeli belah mempunyai kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan Orang Tua yang datang berkunjung.	0	2 (6.3)	17 (53.1)	12 (37.5)	1 (3.1)	3.38	0.66
2	Pihak pengurusan pusat membeli belah sentiasa memperbaiki kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan Orang Tua dari masa ke semasa sehingga ke tahap yang sangat memuaskan.	0	0	13 (40.6)	19 (59.4)	0	3.59	0.50
3	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti bagi golongan Orang Tua yang bersesuaian sejajar dengan aktiviti perniagaan yang dijalankan di pusat membeli belah tersebut.	0	3 (9.4)	14 (43.8)	14 (43.8)	1 (3.1)	3.41	0.71
4	Pihak pengurusan pusat membeli belah	0	0	16 (50.0)	15 (46.9)	1 (3.1)	3.53	0.57

	menyediakan kemudahan fasiliti yang lengkap mengikut standard yang telah ditetapkan kepada golongan Orang Tua.							
5	Pihak pengurusan pusat membeli menyakinkan dan bersimpati terhadap golongan Orang Tua yang mengunjungi apabila menghadapi sebarang masalah.	0	2 (6.3)	14 (43.8)	16 (50.0)	0	3.44	0.62
6	Pihak pengurusan pusat membeli belah membuat pemerhatian terhadap purata bagi setiap golongan Orang Tua yang berkunjung bagi mengenalpasti keperluan yang harus disediakan untuk keselesaan pengunjung.	0	0	15 (46.9)	16 (50.0)	1 (3.1)	3.56	0.56
7	Pelanggan yang terdiri daripada golongan Orang Tua berasa selesa dengan persekitaran dan kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah.	0	2 (6.3)	13 (40.6)	15 (46.9)	2 (6.3)	3.53	0.72
8	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan dan	0	0	16 (50.0)	16 (50.0)	0	3.50	0.51

	memberikan kemudahan fasiliti yang lengkap kepada golongan Orang Tua yang mengunjungi.							
9	Pihak pengurusan pusat membeli belah akan mengambil tindakan sekiranya terdapat aduan berkaitan kemudahan fasiliti yang disediakan.	0	2 (6.3)	14 (43.8)	15 (46.9)	1 (3.1)	3.47	0.67
10	Pelanggan yang terdiri daripada golongan Orang Tua mengharapkan kemudahan fasiliti yang lengkap disediakan di pusat membeli belah.	0	0	4 (12.5)	18 (56.3)	10 (31.3)	4.19	0.64
11	Bantuan akan segera diberikan kepada setiap pelanggan yang memerlukan.	0	1 (3.1)	3 (9.4)	23 (71.9)	5 (15.6)	4.00	0.62
12	Maklumbalas segera diberikan keatas cadangan daripada pelanggan.	0	0	6 (18.8)	22 (68.8)	4 (12.5)	3.94	0.56

Jadual 5.7 Analisa data bagi tahap kepuasan pelanggan

Merujuk jadual 5.7 iaitu analisa data bagi menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah bagi golongan orang tua. Terdapat dua belas pecahan soalan berkaitan kepuasan hati pelanggan melalui pengalaman dan pemerhatian terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan pusat membeli belah. Setiap soalan yang dikemukakan berkaitan kajian ini, bacaan direkodkan berdasarkan bacaan yang diperolehi melalui SPSS.

Bagi soalan C1 hingga C3, pengkaji akan menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan dari aspek bukti fizikal dimana adakah pihak pengurusan pusat membeli belah telah menyediakan kemudahan fasiliti dan bahan perhubungan yang lengkap di dalam pusat membeli belah. Berdasarkan rekod bacaan yang diperolehi, bacaan sisihan piawaian dan min bagi soalan C1 adalah 0.66 dan 3.88. Merujuk kepada rekod tersebut bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala neutral manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Ia menunjukkan bahawa kemudahan fasiliti yang diperolehi di pusat membeli belah bag keperluan setiap golongan pelanggan yang datang berkunjung masih berada di tahap biasa. Berkemungkinan hanya terdapat beberapa sahaja kemudahan fasiliti yang disediakan dan masih tidak mampu memberi kepuasan sepenuhnya bagi kehendak dan keperluan pelanggan.

Seterusnya bagi soalan C2 bacaan sisihan piawaian dan min yang diperolehi adalah 0.50 dan 3.59. Berdasarkan kepada bacaan tersebut, bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala neutral. Ini menunjukkan pelanggan berpuas hati dengan pihak pengurusan pusat membeli belah yang sentiasa memperbaiki kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan setiap golongan dari masa ke semasa. Di samping itu, bacaan sisihan piawaian dan min bagi soalan C3 adalah 0.71 dan 3.41. Merujuk kepada bacaan tersebut, pilihan skala neutral dan berpuas hati berada di tahap yang sama. Pengkaji merumuskan bahawa pelanggan berasa cukup dan berpuas hati terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan pusat membeli belah sejajar dengan aktiviti perniagaan yang dijalankan.

Seterusnya bagi soalan C4 hingga C6, pengkaji akan menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan dari aspek kebolehpercayaan dimana keupayaan pihak pengurusan pusat membeli belah untuk memenuhi kemudahan fasiliti yang lengkap kepada setiap golongan pelanggan yang berkunjung. Berdasarkan rekod bacaan yang diperolehi, bacaan sisihan piawaian dan min bagi soalan C4 adalah 0.57 dan 3.53. Merujuk kepada bacaan tersebut, bacaan tertinggi dari pilihan skala

neutral manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Pengkaji merumuskan bahawa tahap kepuasan hati responden berada di tahap sederhana terhadap penyediaan kemudahan fasiliti yang lengkap mengikut standard yang ditetapkan. Berkemungkinan hanya sesetengah kemudahan fasiliti sahaja yang disediakan dan masih tidak lengkap serta perlu ditingkatkan lagi.

Seterusnya bagi soalan C5 mencatatkan bacaan sisihan piawaian dan min sebanyak 0.62 dan 3.44. Merujuk kepada bacaan tersebut, bacaan tertinggi dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala tidak berpuas hati. Ini menunjukkan pelanggan berpuas hati dengan pihak pengurusan pusat membeli belah yang menyakinkan dan bersimpati terhadap pelanggan apabila berlaku sebarang masalah. Bagi soalan C6 pula, bacaan sisihan piawaian dan min yang direkodkan adalah 0.56 dan 3.56 dimana jumlah bacaan tertinggi dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Ini bermakna responden berpuas hati dengan pihak pengurusan pusat membeli belah membuat pemerhatian terhadap purata bagi setiap golongan yang berkunjung bagi mengenalpasti keperluan yang harus disediakan untuk keselesaan pengunjung.

Bagi soalan C7 hingga C9, pengkaji akan menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan dari aspek jaminan dimana jaminan yang diberikan oleh pihak pengurusan pusat membeli belah kepada pelanggan sehingga pelanggan tidak berasa berisiko, ketidakselesaan dan bahaya yang meliputi jaminan keselamatan, keselesaan kesopanan, kredibiliti dan komunikasi. Berdasarkan rekod bacaan yang diperolehi, bacaan sisihan piawaian dan min bagi soalan C7 adalah 0.72 dan 3.53. Melalui bacaan tersebut, bacaan tertinggi dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Ia menunjukkan bahawa responden berpuas hati dan berasa selesa dengan persekitaran dan kemudahan fasiliti yang lengkap yang disediakan kepada mereka apabila berkunjung ke pusat membeli belah. Selain itu, soalan C8 mencatat bacaan sisihan piawaian dan min sebanyak 0.51 dan 3.50.

Berdasarkan kepada bacaan tersebut, pilihan skala neutral dan berpuas hati mempunyai nilai yang sama. Merujuk kepada bacaan tersebut, pengkaji beranggapan pelanggan berasa berpuas hati terhadap tindakan pihak pengurusan dalam menyediakan dan memberikan kemudahan fasiliti yang lengkap kepada golongan mereka.

Tetapi pengkaji berpendapat supaya pihak pengurusan pusat membeli belah membuat penambahbaikan supaya pelanggan yang berkunjung tidak ragu dengan kepuasan hati mereka terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan. Seterusnya bagi soalan C9, bacaan sisihan piawaian dan min adalah 0.67 dan 3.47. Merujuk kepada rekod tersebut bacaan tertinggi adalah dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala sangat berpuas hati. Ia menunjukkan bahawa responden berpuas hati dengan pihak pengurusan pusat membeli belah yang akan mengambil tindakan sekiranya terdapat aduan berkaitan kemudahan fasiliti yang disediakan.

Disamping itu bagi soalan C10 hingga C12, pengkaji akan menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan dari aspek tanggungjawab dimana kemampuan pihak pengurusan pusat membeli belah memberikan kemudahan fasiliti yang lengkap, menyampaikan maklumbalas dan informasi yang jelas serta sikap responsive pihak pengurusan ke atas aduan dan cadangan yang diberikan oleh pelanggan. Berdasarkan rekod bacaan yang diperolehi, bacaan sisihan piawaian dan min bagi soalan C10 adalah 0.64 dan 4.19. Merujuk kepada bacaan tersebut, majoriti pelanggan berpuas hati apabila pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti yang lengkap kepada mereka. Seterusnya bagi soalan C11, bacaan sisihan piawaian dan min yang dicatatkan adalah 0.62 dan 4.00. Melalui bacaan tersebut, bacaan tertinggi dari pilihan skala berpuas hati manakala bacaan terendah dari pilihan skala tidak berpuas hati. Hal ini juga menjadi permintaan yang tinggi daripada pelanggan sekiranya mereka memerlukan bantuan, pihak pengurusan akan segera membantu apabila mereka berada di pusat membeli belah. Akhir sekali, soalan C12 merekodkan bacaan sisihan piawaian dan min sebanyak 0.56 dan 3.94 dimana jumlah bacaan tertinggi dari pilihan skala berpuas hati

manakala bacaan terendah dari pilhan skala sangat berpuas hati. Pengkaji dapat merumuskan bahawa pelanggan berpuas hati apabila maklumbalas segera diberikan keatas cadangan yang telah diberikan daripada mereka berkaitan sesuatu perkara.

5.5 DAPATAN KAJIAN BAGI OBJEKTIF 3

Objektif ketiga kajian ini adalah untuk mencadangkan penambahbaikan keperluan kemudahan fasiliti yang perlu disediakan di pusat membeli belah. Justeru itu, bahagian ini akan menganalisa data bagi mencapai objektif ketiga kajian ini. Objektif ketiga ini dicapai berdasarkan sesi temubual yang telah dijalankan terhadap individu yang berkuasa dari Majlis Perbandaran Kuantan. Semasa temubual dijalankan, pengkaji telah menyediakan beberapa soalan dan cadangan juga diambil kira dalam kajian ini bagi proses penambahbaikan. Oleh itu, setiap maklumat yang diperolehi akan dikumpulkan dan disertakan dalam bentuk jadual.

Bil	Soalan
A1	Adakah pihak pengurusan pusat membeli-belah menyediakan kemudahan fasiliti yang bersesuaian kepada setiap golongan pelanggan yang berkunjung?
A2	Adakah pusat membeli belah mempunyai kemudahan fasliti mengikut standard yang telah ditetapkan?
A3.	Bagaimakah jika terdapat pusat membeli – belah yang gagal mematuhi standard yang telah ditetapkan oleh pihak berkuasa berkaitan penyediaan kemudahan fasiliti ?
A4	Adakah setiap reka bentuk kemudahan fasiliti yang ada di pusat membeli belah itu bersesuaian bagi setiap golongan yang berkunjung ?
A5	Apakah cadangan daripada pihak Tuan untuk tujuan penambahbaikan yang akan meningkatkan tahap kepuasan hati

pelanggan yang berkunjung ke setiap pusat membeli belah tersebut ?
--

Jadual 5.8 Maklumbalas dari MPK

Jadual 5.8 menunjukkan maklumbalas yang telah diperolehi daripada pihak Majlis Perbandaran Kuantan berkaitan beberapa perkara yang telah diusulkan oleh pengkaji. Berdasarkan kepada soalan pertama A1 dan kedua A2 yang diusulkan kepada wakil pihak Majlis Perbandaran Kuantan, maklumbalas yang pengkaji perolehi adalah kebanyakan pusat membeli belah yang ada di sekitar Bandar Kuantan ini mempunyai kemudahan fasiliti bagi golongan yang terdiri daripada golongan ibubapa, orang kurang upaya dan orang tua. Tetapi masih berada ditahap yang sederhana dan memerlukan penambahbaikan dan pengubahsuaian dari masa ke semasa. Katanya juga sebagai contoh tentang struktur binaan pusat membeli belah yang perlu bersifat mesra pengguna yang lemah seperti golongan orang kurang upaya dan orang tua.

Pihak pengurusan pusat membeli belah seharusnya menyediakan kemudahan fasiliti yang bersesuaian seperti laluan yang memudahkan pergerakan bagi golongan seperti mereka apabila berada di pusat membeli belah. Malah, golongan tersebut juga wajar diberi keutamaan yang sama rata seperti golongan yang normal. Tambahan lagi, seperti mana yang diketahui setiap pembinaan pusat membeli belah mempunyai rekabentuk yang berbeza-beza, dan bagi kemudahan fasiliti yang disediakan juga berbeza-beza mengikut tahap yang tersendiri.

Seterusnya bagi soalan ketiga A3 ini bertujuan untuk mengetahui tindakan yang akan diambil sekiranya terdapat pusat membeli belah gagal menyediakan kemudahan fasiliti bagi setiap pelanggan yang berkunjung. Menurut responden, sepertimana yang diketahui setiap pusat membeli belah telah menyediakan fasiliti asas kepada setiap pelanggan yang terdiri daripada pelbagai golongan seperti contoh laluan kerusi roda bagi kegunaan golongan yang lemah seperti orang kurang upaya dan orang tua, bilik penyusuan untuk golongan ibu dan penunjuk arah yang disediakan kepada golongan orang kurang upaya. Tetapi tahap pusat membeli belah

dalam menyediakan kemudahan fasiliti bagi memberi keselesaan yang lebih kepada pelanggan itu bergantung kepada pihak pengurusan pusat membeli itu sendiri kerana setiap kemudahan yang disediakan itu akan melibatkan kos yang tinggi bagi tujuan penambahbaikan atau pengubahsuaian kearah yang lebih baik. Sekiranya jika terdapat pusat membeli belah yang gagal mematuhi standard reka bentuk bangunan yang wajib menyediakan kemudahan fasiliti asas kepada pengguna, tindakan akan diambil oleh pihak berkuasa samada dari segi denda atau sebagainya.

Bagi soalan keempat A4 adalah berkaitan dengan kesesuaian rekabentuk kemudahan fasiliti bagi pelanggan yang berkunjung ke pusat membeli belah. Berdasarkan maklumbalas yang diperolehi daripada pihak responden, setiap rekabentuk kemudahan fasiliti itu bergantung kepada pusat membeli belah itu sendiri. Seperti contoh, rekabentuk bagi ruang fizikal perlu diambil kira semasa pembinaan. Ini kerana pelanggan yang beragama islam mempunyai keperluan untuk menunaikan kewajipan kepada tuhan. Rekabentuk ruang solat harus menjadi satu ruangan yang penting dan perlu ditempatkan di bahagian utama pusat membeli belah yang mudah untuk dilihat dan diakses bagi setiap golongan pelanggan yang berkunjung. Tetapi terdapat pusat membeli belah di daerah kuantan ini menyediakan ruangan solat ini di sudut-sudut bangunan yang terpencil seperti di ruang meletak kenderaan, bersebelahan ruang tandas dan sebagainya. Justeru itu, pihak responden berpendapat supaya pusat membeli membuat pengubahsuaian lokasi bagi memudahkan pelanggan yang berkunjung.

Akhir sekali bagi soalan kelima A5, pengkaji mengusulkan soalan kepada responden berkaitan cadangan penambahbaikan kemudahan fasiliti di pusat membeli belah yang akan meningkatkan lagi tahap kepuasan hati pelanggan. Menurut responden, pihak yang terlibat dalam pengurusan pusat membeli itu perlu membuat perancangan secara teliti sekiranya pengubahsuaian atau penambahbaikan dilakukan. Selain itu, pihak pengurusan pusat membeli belah boleh menaik taraf setiap kemudahan fasiliti yang telah ada ke arah yang lebih moden dan terkini sejajar dengan pembangunan negara kita ini. Ini kerana sudah terdapat pusat membeli belah di tempat lain yang mampu

menyediakan kesemua kemudahan fasiliti bersesuaian dengan kehendak dan keperluan pelanggan. Tambahannya lagi, sekiranya pusat membeli belah melakukan penambahbaikan, nescaya pendapatan bagi perniagaan akan meningkat kerana lebih ramai pelanggan akan memilih lokasi pusat membeli belah yang mampu memberikan kemudahan yang lengkap kepada mereka.

BAB 6

KESIMPULAN DAN CADANGAN

6.1 PENGENALAN

Bab ini akan membincangkan dan merumuskan hasil dapatan kajian yang telah dibuat bagi menjawab persoalan-persoalan kajian yang telah ditetapkan oleh pengkaji sebelum ini. Berdasarkan dapatan kajian yang diperolehi daripada hasil kajian ini, beberapa cadangan dan saranan kepada pihak-pihak yang terlibat turut dinyatakan. Ia bertujuan untuk meningkatkan lagi tahap kepuasan hati pelanggan yang terdiri daripada golongan ibubapa, golongan orang kurang upaya dan golongan orang tua terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan di setiap pusat membeli belah. Tambahan lagi, pengkaji menyarankan beberapa cadangan kajian lanjut yang boleh dilaksanakan oleh pengkaji lain pada masa akan datang.

Bab ini juga merupakan bab yang terakhir dalam kajian ini. Keseluruhan hasil dapatan kajian ini akan dinyatakan dan dirumuskan bagi mencapai ketiga-tiga objektif yang telah ditetapkan oleh pengkaji di awal penulisan bab sebelumnya. Oleh itu, sebagai penutup bagi kajian ini, pengkaji akan menerangkan secara ringkas dan mudah berkaitan hasil dapatan bagi persoalan-persoalan kajian, implikasi kajian, limitasi kajian dan seterusnya kesimpulan serta cadangan penambakan bagi meningkatkan tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan di ketiga-tiga pusat membeli-belah.

6.2 RINGKASAN PERSOALAN KAJIAN

Berdasarkan kajian yang dibuat ini, pengkaji mahu menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah bagi pelanggan yang terdiri daripada golongan ibubapa, orang kurang upaya dan orang tua.

6.2.1 Persoalan Kajian Pertama

Kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah telah dikaji melalui borang soal selidik Bahagian B. Berdasarkan bacaan nilai bagi sisihan piawaian dan min yang dicatatkan berada ditahap yang memuaskan dengan nilai bacaannya 3.0 keatas. Melalui hasil dapatan yang diperolehi, pengkaji merumuskan kemudahan fasiliti asas yang disediakan di pusat membeli masih mencukupi tetapi perlu dinaikkan taraf supaya fungsi dan rekabentuk sesuatu kemudahan yang disediakan lebih terkini dan menyenangkan buat kesemua golongan yang datang berkunjung.

6.2.2 Persoalan Kajian Kedua

Tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan pusat membeli belah telah dinilai melalui borang soal selidik di Bahagian C. Di bab lima sebelum ini, pengkaji telah menganalisa setiap data dan bacaan skor min yang diperolehi bagi setiap golongan berada ditahap yang memuaskan dengan bacaan 3.0 keatas. Dapatan ini menunjukkan pelanggan yang berkunjung masih berpuas hati dengan kemudahan fasiliti yang telah disediakan. Tetapi masih terdapat beberapa pekara berkaitan dengan kemudahan fasiliti yang perlu diperbaiki

lagi supaya menjadi lebih baik pada masa akan datang dan seterusnya dapat meningkatkan lagi tahap kepuasan hati pelanggan yang berkunjung ke peringkat yang lebih baik.

6.2.3 Persoalan Kajian Ketiga

Persoalan kajian ketiga menunjukkan cadangan penambahbaikan kemudahan fasiliti di pusat membeli belah bagi meningkatkan lagi tahap kepuasan hati pelanggan yang berkunjung. Pengkaji mendapatkan cadangan penambahbaikan dari sesi temubual yang telah dijalankan bersama wakil dari Majlis Perbandaran Kuantan. Terdapat beberapa cadangan yang diberikan. Antaranya adalah, pihak yang terlibat dalam pengurusan pusat membeli itu perlu membuat perancangan secara teliti sekiranya pengubahsuaian atau penambahbaikan dilakukan.

Selain itu, pihak pengurusan pusat membeli belah boleh menaik taraf setiap kemudahan fasiliti yang telah ada ke arah yang lebih moden dan terkini sejajar dengan pembangunan negara kita ini. Ini kerana sudah terdapat pusat membeli belah di tempat lain yang mampu menyediakan kesemua kemudahan fasiliti bersesuaian dengan kehendak dan keperluan pelanggan. Penambahbaikan ini juga akan memberikan kelebihan kepada pusat membeli belah itu tersendiri kerana apabila kemudahan fasiliti yang disediakan lebih lengkap daripada pusat membeli belah yang lain nescaya pelanggan lebih ramai berkunjung, lalu ia akan meningkatkan lagi pendapatan pusat membeli belah tersebut.

6.3 IMPLIKASI KAJIAN

Dapatan dari hasil analisa yang telah dilakukan dalam kajian ini telah mengemukakan beberapa cadangan penambahbaikan yang boleh dirujuk dalam meningkatkan tahap kepuasan hati pelanggan. Antara implikasi kajian ini adalah :

- i. Pihak pengurusan pusat membeli belah dapat menumpukan kepada beberapa perkara berkaitan dengan kemudahan fasiliti yang didapati masih kurang bagi keperluan setiap pengguna yang berkunjung. Sebagai contoh, aksesibiliti dan perletakkan lokasi sesuatu ruang yang masih berada ditahap yang kurang memuaskan boleh ditingkatkan dengan membuat pengubahsuaian kepada lokasi yang baharu atau sebagainya.
- ii. Kajian ini juga boleh dijadikan rujukan dan panduan kepada pihak pengurusan pusat membeli belah dalam meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan bagi memuaskan hati pelanggan apabila menggunakan kemudahan fasiliti yang disediakan itu.
- iii. Disamping itu, melalui kajian ini juga dapat membantu pihak pengurusan untuk mengenalpasti kelebihan dan kekurangan berkaitan dengan kemudahan fasiliti yang telah disediakan kepada pelanggan yang berkunjung.

6.4 LIMITASI KAJIAN

Kesimpulan kajian ini mengambil kira had-had kajian yang wujud. Antara limitasi yang dihadapi oleh pengkaji dalam melaksana kajian ini adalah dari segi kekangan dalam berhubung dengan responden untuk mengedarkan borang soal selidik dan menjalankan temubual. Hal ini disebabkan Malaysia sedang mengalami masalah gangguan wabak virus Covid 19 yang semakin berbahaya. Justeru itu, Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dilaksanakan di

setiap negeri di Malaysia. Semasa menjalankan kajian, terdapat beberapa limitasi dan halangan yang dihadapi oleh pengkaji. Antara limitasi yang dihadapi adalah:

1. Borang soal selidik hanya dapat diedarkan dalam bentuk Google Form sahaja dan pengkaji menggunakan kaedah edaran secara online seperti melalui aplikasi whatsapp, telegram dan email.
2. Semasa perintah kawalan dilaksanakan, bagi golongan yang berisiko tinggi untuk terkena virus ini tidak dibenarkan berada di pusat membeli-belah. Hal demikian telah menyukarkan pengkaji untuk mendapatkan responden daripada golongan orang tua. Justeru itu, pengkaji hanya dapat mengedarkan borang soal selidik kepada keluarga dan kenalan yang rapat sahaja bagi mendapatkan maklumbalas daripada wakil golongan ini. Oleh itu, bilangan responden bagi golongan orang tua ini tidak begitu ramai.
3. Kesukaran pengkaji untuk mendapatkan persetujuan tarikh dan masa dari pihak yang ingin ditemubual bagi membantu mendapatkan maklumat.
4. Tembual hanya dapat dijalankan secara di atas talian bersama pihak tersebut. Hal ini telah menimbulkan kesukaran kepada pengkaji untuk mendapatkan maklumat yang diinginkan dengan lebih jelas dan terperinci.

Namun begitu, setiap masalah yang dihadapi sepertimana yang dinyatakan, tidak menghalang pengkaji untuk meneruskan kajian ini. Masalah-masalah yang dinyatakan dapat ditangani oleh pengkaji secara professional. Disamping itu, tindak balas dan kerjasama yang diberikan oleh setiap pihak yang terlibat telah membantu pengkaji dalam proses mengumpul maklumat. Oleh itu, kajian ini secara keseluruhannya telah berjaya mencapai matlamat dan objektif yang telah ditetapkan dalam kajian ini.

6.5 SKOP LANJUTAN KAJIAN

Kajian yang telah dijalankan oleh pengkaji ini boleh menjadi rujukan kepada penyelidik baru pada masa akan datang dan boleh dijadikan kajian lanjutan bagi pengkaji yang ingin mengkaji tentang tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti daripada aspek yang berbeza. Cadangan lanjutan yang boleh dijalankan oleh pengkaji pada masa akan datang adalah dengan menfokuskan tentang penambahbaikan dan pengubahsuaian kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan setiap golongan yang terdiri daripada golongan ibubapa, golongan orang kurang upaya (OKU) dan golongan orang tua.

6.6 RINGKASAN

Secara menyeluruh, kesemua topic yang berkaitan dengan tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti di pusat membeli belah telah dibincangkan dengan jelas dalam kajian ini. Disamping itu, bacaan skor min yang telah direkodkan bagi setiap soalan berkaitan dengan kemudahan fasiliti yang mempengaruhi tahap kepuasan hati pelanggan adalah berada di tahap yang memuaskan. Ini kerana masih terdapat beberapa perkara yang perlu penambahbaikan bagi meningkatkan lagi kepuasan hati pelanggan ke tahap yang lebih baik. Hal ini telah dibuktikan daripada analisa data yang telah dianalisa melalui borang soal selidik dan temubual yang telah dijalankan.

Rujukan :

- A Bashiti, AA Rahim (2016), *Physical Barriers Faced By People With Disabilities In Shopping Mall*
- Ahmad Ezanee Hashim (2011), *Disabled Facilities In Shopping Mall: Malaysian Perspective*
- Awang Ihsan (2013). *Customer Satisfaction Forwards The Facilities Management Services At The Plaza Merdeka Shopping Mall Kuching.*
- Eddie C.M Hui, Pei-Hua Zhang, Xian Zheng (2013). *Facilities Management Services And Customer Satisfaction In Shopping Mall Sector.*
- F Pakdil (2018), *Quality Improvement Initiatives Based On Customers And Service Provider Perspectives Ib Shopping Mall*
- Marlia Mokri, Azlan Abd Latif (2006), *Sejauhmana Sikap Dan Pandangan Pengunjung Terhadap Kemudahan Yang Disediakan Oleh Pusat Membeli Belah Bagi Golongan Orang Kurang Upaya Di Sekitar Tampoi, Johor*
- Michael Pitt, Zairul N Musa (2009). *Towards Defining Shopping Centres And Their Management Systems.*
- Noorsafiza Mohd Sapie (2014). *Motif Daya Tarikan Pusat Membeli-belah Dalam Kalangan Pengunjung Metropolitan Kuala Lumpur, Malaysia.*
- S Sanmargaraja (2011), *Kajian Penyediaan Fasiliti Orang Kurang Upaya Di Institusi Kerajaan Di Nusanjaya Johor Bahru*
- S Rizal, SAIS Ariffin (2019), *Aksesibiliti Surau Di Dalam Pusat Membeli Belah Sebagai Sebuah Pusat Ibadat Islam*
- Suraiya Ishak, Amal Hayati Ishak (2013) *Transformasi Pusat Membeli Belah Menurut Perspektif Islam.*

*Yin Mei (2014), User Satisfaction Toward Baby Room Design And Facilities
In Selected Shopping Centres In Klang Valley Malaysia*



Borang Soal Selidik

**Kajian Mengenai Tahap Kepuasan Hati Pelanggan Terhadap Fasilitas Di Pusat
Membeli Belah di Bandar Kuantan, Negeri Pahang.**

(Golongan Orang Kurang Upaya OKU)

Kajian ini adalah untuk menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasilitas yang disediakan oleh pihak pengurusan pusat membeli belah bagi memenuhi keperluan setiap pelanggan yang terdiri daripada golongan Orang Kurang Upaya, Orang Tua, Ibadat dan lain-lain.

Bahagian A : Maklumat Asas Responden (*sila tandakan / di petak berkenaan*)

A1. Lokasi

Berjaya Mega Mall

East Coast Mall

Kuantan City Mall

A2. Jantina

Lelaki

Perempuan

A3. Umur

20-29

30-39

40-49

50-59

60 keatas

A4. Bangsa

Melayu

Cina

India

Bahagian B : Mengkaji kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah.

(sila tandakan jawapan anda berdasarkan pernyataan-pernyataan berikut mengikut skala yang diberikan)

1	2	3	4	5
Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Neutral	Berpuas hati	Sangat berpuas hati

No	Penyataan	1	2	3	4	5
B1	Saya mendapati pihak pengurusan menyediakan kemudahan dan kelengkapan fasiliti seperti laluan khas untuk kerusi roda , tempat letak kereta OKU dan lain-lain.					
B2	Saya mendapati kemudahan fasiliti seperti bantuan petunjuk arah yang telah disediakan di pusat membeli belah telah memudahkan golongan OKU untuk memahami.					
B3	Saya berasa selesa dan gembira menggunakan kemudahan fasiliti yang lengkap dan sesuai bagi setiap golongan OKU.					
B4	Saya dapat menuju ke sesuatu lokasi di dalam pusat membeli belah tanpa memerlukan bantuan orang lain.					
B5	Saya berasa selesa berkunjung ke pusat membeli belah ini kerana kemudahan fasiliti yang disediakan mengikut standard yang telah ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Tempatan					

Bahagian C untuk menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah.

(Sila tandakan (/) pada pilihan jawapan yang paling tepat berdasarkan skala 1 dan 5.)

1	2	3	4	5
Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Neutral	Berpuas hati	Sangat berpuas hati

No	Penyataan	1	2	3	4	5
C1	Pihak pengurusan pusat membeli belah mempunyai kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan OKU yang datang berkunjung.					
C2	Pihak pengurusan pusat membeli belah sentiasa memperbaiki kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan OKU dari masa ke semasa sehingga ke tahap yang sangat memuaskan.					
C3	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti bagi golongan OKU yang bersesuaian sejajar dengan aktiviti perniagaan yang dijalankan di pusat membeli belah tersebut.					
C3	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti yang lengkap mengikut standard yang telah ditetapkan kepada golongan OKU.					
C4	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyakinkan dan bersimpati terhadap golongan OKU yang mengunjungi apabila menghadapi sebarang masalah.					
C5	Pihak pengurusan pusat membeli belah membuat pemerhatian terhadap purata bagi setiap golongan OKU yang berkunjung bagi mengenalpasti keperluan yang harus disediakan untuk keselesaan pengunjung.					
C6	Pelanggan yang terdiri daripada golongan OKU berasa selesa dengan persekitaran dan kemudahan fasiliti yang					

	disediakan di pusat membeli belah.					
C7	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan dan memberikan kemudahan fasiliti yang lengkap kepada golongan OKU yang mengunjungi.					
C8	Pihak pengurusan pusat membeli belah akan mengambil tindakan sekiranya terdapat aduan berkaitan kemudahan fasiliti yang disediakan.					
C9	Pelanggan yang terdiri daripada golongan OKU mengharapkan kemudahan fasiliti yang lengkap disediakan di pusat membeli belah.					
C10	Bantuan akan segera diberikan kepada setiap pelanggan yang memerlukan.					
C11	Maklumbalas segera diberikan keatas cadangan daripada pelanggan.					



Borang Soal Selidik

**Kajian Mengenai Tahap Kepuasan Hati Pelanggan Terhadap Fasiliti Di Pusat
Membeli Belah di Bandar Kuantan, Negeri Pahang.**

(Golongan Orang Tua)

Kajian ini adalah untuk menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan pusat membeli belah bagi memenuhi keperluan setiap pelanggan yang terdiri daripada golongan Orang Kurang Upaya, Orang Tua, Iubapa dan lain-lain.

Bahagian A : Maklumat Asas Responden (*sila tandakan / di petak berkenaan*)

1. Lokasi

Berjaya Mega Mall	<input type="checkbox"/>
East Coast Mall	<input type="checkbox"/>
Kuantan City Mall	<input type="checkbox"/>

2. Jantina

Lelaki	<input type="checkbox"/>
Perempuan	<input type="checkbox"/>

3. Umur

20-29	<input type="checkbox"/>
30-39	<input type="checkbox"/>
40-49	<input type="checkbox"/>
50-59	<input type="checkbox"/>
60 keatas	<input type="checkbox"/>

4. Bangsa

Melayu	<input type="checkbox"/>
Cina	<input type="checkbox"/>
India	<input type="checkbox"/>

Bahagian B : Mengkaji kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah.

(sila tandakan jawapan anda berdasarkan pernyataan-pernyataan berikut mengikut skala yang diberikan)

1	2	3	4	5
Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Neutral	Berpuas hati	Sangat berpuas hati

No	Penyataan	1	2	3	4	5
1	Saya mendapati pihak pengurusan telah menyediakan kemudahan dan kelengkapan yang bersesuaian bagi memudahkan golongan orang tua yang berkunjung.					
2	Saya mendapati rekabentuk aksesibiliti dan reruang adalah bersesuaian dan memudahkan golongan orang tua apabila berada di pusat membeli belah ini.					
3	Saya berasa selesa dan gembira dengan persekitaran luaran dan dalaman yang menyediakan ruang menunggu yang selesa.					
4	Saya dapat menuju ke sesuatu lokasi di dalam pusat membeli belah tanpa memerlukan bantuan orang lain.					
5	Saya berasa selesa berkunjung ke pusat membeli belah ini kerana kemudahan fasiliti yang disediakan mengikut standard yang telah ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Tempatan					

Bahagian C : Menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah.

(Sila tandakan (/) pada pilihan jawapan yang paling tepat berdasarkan skala 1 dan 5)

1	2	3	4	5
Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Neutral	Berpuas hati	Sangat berpuas hati

No	Penyataan	1	2	3	4	5
C.1.1	Pihak pengurusan pusat membeli belah mempunyai kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan Orang Tua yang datang berkunjung.					
C.1.2	Pihak pengurusan pusat membeli belah sentiasa memperbaiki kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan Orang Tua dari masa ke semasa sehingga ke tahap yang sangat memuaskan.					
C.1.3	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti bagi golongan Orang Tua yang bersesuaian sejajar dengan aktiviti perniagaan yang dijalankan di pusat membeli belah tersebut.					
C.2.1	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti yang lengkap mengikut standard yang telah ditetapkan kepada golongan Orang Tua.					
C.2.2	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyakinkan dan bersimpati terhadap golongan Orang Tua yang mengunjungi apabila menghadapi sebarang masalah.					
C.2.3	Pihak pengurusan pusat membeli belah membuat pemerhatian terhadap purata bagi setiap golongan Orang Tua yang berkunjung bagi mengenalpasti keperluan yang harus disediakan untuk keselesaan pengunjung.					
C.3.1	Pelanggan yang terdiri daripada golongan Orang Tua berasa selesa dengan persekitaran dan kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah.					
C.3.2	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan dan					

	memberikan kemudahan fasiliti yang lengkap kepada golongan Orang Tua yang mengunjungi.					
C.3.3	Pihak pengurusan pusat membeli belah akan mengambil tindakan sekiranya terdapat aduan berkaitan kemudahan fasiliti yang disediakan.					
C.4.1	Pelanggan yang terdiri daripada golongan Orang Tua mengharapkan kemudahan fasiliti yang lengkap disediakan di pusat membeli belah.					
C.4.2	Bantuan akan segera diberikan kepada setiap pelanggan yang memerlukan.					
C.4.3	Maklumbalas segera diberikan keatas cadangan daripada pelanggan.					

Borang Soal Selidik

**Kajian Mengenai Tahap Kepuasan Hati Pelanggan Terhadap Fasiliti Di Pusat
Membeli Belah di Bandar Kuantan, Negeri Pahang.**

(Golongan Ibumbapa)

Kajian ini adalah untuk menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan pusat membeli belah bagi memenuhi keperluan setiap pelanggan yang terdiri daripada golongan Orang Kurang Upaya, Orang Tua, Ibumbapa dan lain-lain.

Bahagian A : Maklumat Asas Responden (*sila tandakan / di petak berkenaan*)

1. Lokasi
 - Berjaya Mega Mall
 - East Coast Mall
 - Kuantan City Mall

2. Jantina
 - Lelaki
 - Perempuan

3. Umur
 - 20-29
 - 30-39
 - 40-49
 - 50-59
 - 60 keatas

4. Bangsa
 - Melayu
 - Cina
 - India

Bahagian B : Mengkaji kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah.

(sila tandakan jawapan anda berdasarkan pernyataan-pernyataan berikut mengikut skala yang diberikan)

1	2	3	4	5
Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Neutral	Berpuas hati	Sangat berpuas hati

No	Penyataan	1	2	3	4	5
1	Saya mendapati pihak pengurusan telah menyediakan kemudahan dan kelengkapan yang bersesuaian bagi memudahkan golongan Ibubapa dalam pengurusan anak-anak apabila berada di pusat membeli belah.					
2	Saya dapat menggunakan perkhidmatan tambahan seperti 'stroller' yang disediakan di pusat membeli belah untuk kegunaan bayi dan kanak-kanak mengikut syarat umur yang telah ditetapkan.					
3	Saya berasa selesa dengan persekitaran luaran dan dalaman yang menyediakan ruang menunggu bagi setiap golongan yang berkunjung.					
4	Saya mendapati setiap lokasi seperti bilik penjagaan bayi dan bilik penyusuan berada di kawasan yang bersesuaian dan mudah dijumpai.					
5	Saya berasa selesa berkunjung ke pusat membeli belah ini kerana kemudahan fasiliti yang disediakan mengikut standard yang telah ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Tempatan.					

Bahagian C : Menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah.

(Sila tandakan (/) pada pilihan jawapan yang paling tepat berdasarkan skala 1 dan 5.)

1	2	3	4	5
Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Neutral	Berpuas hati	Sangat berpuas hati

No	Penyataan	1	2	3	4	5
C.1.1	Pihak pengurusan pusat membeli belah mempunyai kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan Ibumama yang datang berkunjung.					
C.1.2	Pihak pengurusan pusat membeli belah sentiasa memperbaiki kemudahan fasiliti bagi memenuhi keperluan golongan Ibumama dari masa ke semasa sehingga ke tahap yang sangat memuaskan.					
C.1.3	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti bagi golongan Ibumama yang bersesuaian sejajar dengan aktiviti perniagaan yang dijalankan di pusat membeli belah tersebut.					
C.2.1	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan kemudahan fasiliti yang lengkap mengikut standard yang telah ditetapkan kepada golongan Ibumama.					
C.2.2	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyayangi dan bersimpati terhadap golongan Ibumama yang mengunjungi apabila menghadapi sebarang masalah.					
C.2.3	Pihak pengurusan pusat membeli belah membuat pemerhatian terhadap purata bagi setiap golongan Ibumama yang berkunjung bagi mengenalpasti keperluan yang harus disediakan untuk keselesaan pengunjung.					
C.3.1	Pelanggan yang terdiri daripada golongan Ibumama berasa selesa dengan persekitaran dan kemudahan fasiliti yang disediakan di pusat membeli belah.					
C.3.2	Pihak pengurusan pusat membeli belah menyediakan dan					

	memberikan kemudahan fasiliti yang lengkap kepada golongan Ibubapa yang mengunjungi.					
C.3.3	Pihak pengurusan pusat membeli belah akan mengambil tindakan sekiranya terdapat aduan berkaitan kemudahan fasiliti yang disediakan.					
1	Pelanggan yang terdiri daripada golongan Ibubapa mengharapkan kemudahan fasiliti yang lengkap disediakan di pusat membeli belah.					
2	Bantuan akan segera diberikan kepada setiap pelanggan yang memerlukan.					
3	Maklumbalas segera diberikan keatas cadangan daripada pelanggan.					



Soalan Temubual

Kajian Mengenai Tahap Kepuasan Hati Pelanggan Terhadap Fasilitas Di Pusat Membeli Belah di Bandar Kuantan, Negeri Pahang

Bil	Soalan
1.	Adakah pihak pengurusan bagi ketiga-tiga pusat membeli-belah iaitu Berjaya Megamall, East Coast Mall dan Kuantan City Mall menyediakan kemudahan fasiliti yang lengkap kepada setiap golongan pelanggan yang berkunjung ?
2.	Adakah ketiga – tiga pusat membeli belah iaitu iaitu Berjaya Megamall, East Coast Mall dan Kuantan City Mall mempunyai kemudahan fasliti mengikut standard yang telah ditetapkan ?
3.	Bagaimakah jika terdapat pusat membeli – belah yang gagal mematuhi standard yang telah ditetapkan oleh pihak berkuasa berkaitan penyediaan kemudahan fasiliti ?
4.	Adakah setiap reka bentuk kemudahan fasiliti yang ada di pusat membeli belah itu bersesuaian bagi setiap golongan yang berkunjung ?
5.	Apakah cadangan daripada pihak Tuan untuk tujuan penambahbaikan yang akan meningkatkan tahap kepuasan hati pelanggan yang berkunjung ke setiap pusat membeli belah tersebut ?