ANALISIS KEPUASAN PELANCONG TERHADAP PELANCONGAN TAPAK WARISAN : KAJIAN DI PULAU PINANG

TANG MING YEE

JABATAN EKONOMI
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU

2010

1100089174

Pusat Pembelajaran Digital Sultanah Nur Zahirah
Universiti Malaysia Terengganu

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH UMT

LP 64 FPE 1 2010

1100089174
Analisis kepuasan pelancong terhadap pelancongan tapak warisan kajian kes : Pulau Pinang / Tan Ying Yee.

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)
21030 KUALA TERENGGANU

1100089174		

Lihat Sebelah

HAK MILIK
PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

ANALISIS KEPUASAN PELANCONG TERHADAP PELANCONGAN TAPAK WARISAN

KAJIAN KES: PULAU PINANG

TANG YING YEE

SM EKONOMI (SUMBER ALAM)

PROJEK ILMIAH INI DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT PENGAJIAN

FAKULTI PRNGURUSAN DAN EKONOMI

UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU

2010

PENGAKUAN

Saya akui Kertas Projek (EKN 4399A/B) ini adalah hasil kajian saya sendiri kecuali sumber-sumber lain yang telah saya jelaskan rujukannya.

19 MARCH 2010 ....

TANG YING YEE

UK 15145

DECLARATION

I hereby declare that this Project Paper (EKN 4399A/B) is the result of my own investigation and findings, except where otherwise stated.

19 MARCH 2010 ....

TANG YING YEE

UK 15145

PENGHARGAAN

Selamat sejahtera...

Saya berasa amat bersyukur kerana dapat menyiapkan Kertas Projek Ilmiah (EKN 4399A/B) ini dengan berjaya dan pada masa yang ditetapkan.

Ucapan setinggi-tinggi penghargaan kepada penyelia saya iaitu Prof Madya Dr. Fauziah Abu Hassan yang telah menyelia setiap tugasan saya. Di samping itu, ribuan terima kasih juga diucapkan kepada beliau kerana sudi meluangkan masa untuk memberi tunjuk ajar dan nasihat kepada saya dalam proses menyiapkan kertas projek ini. Tanpa sokongan, bantuan dan tunjuk ajar beliau maka tidak lengkapkan kertas projek ini.

Selain itu, terima kasih juga kepada ahli keluarga dan kawan-kawan saya yang banyak memberi galakan dan dorongan kepada saya untuk terus maju ke depan. Pendapat yang anda semua bagi kepada saya amatlah saya hargai. Justeru itu, ucapan terima kasih kepada pihak pelancongan tapak warisan di Pulau pinang dimana sudi memberi kerjasama semasa hadirnya saya untuk melakukan kajian soal-selidik.

Akhir sekali, terima kasih kepada semua yang telah membantu saya tidak kira yang terlibat secara langsung dan tidak langsung di sepanjang tempoh saya menyiapkan kertas projek ini.

Sekian, terima Kasih.

Yang benar,

Tang Ying Yee

Ijazah Sarjana Muda Ekonomi (sumber alam)

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelancong terhadap pelancongan tapak warisan di Pulau Pinang. Selain itu, kajian ini turut mengkaji latar belakang pelancong tempatan dan pelancong asing, mengkaji sama ada demografi pelancong tempatan dan pelancong asing mempengaruhi kepuasan pelancong di tapak warisan pelancongan Pulau Pinang. Kaedah yang digunakan dalam kajian ini adalah pengumpulan data primer di mana tiga lokasi pelancongan tapak warisan dipilih sebagai sampel. Pelancongan tapak warisan yang dipilih adalah terletak di sekeliling kawasan Georgetown. Data-data yang dikumpul telah dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis khi kuasa dua dan analisis kebolehpercayaan dengan menggunakan perisian SPSS (Statistical Package For The Social Sciences) versi 16.0. Hasil kajian telah menunjukkan tahap pendidikan, pendapatan dan tujuan lawatan pelancong mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelancong di pelancongan tapak warisan. Secara keseluruhan kertas kerja ini telah memperlihatkan kepuasan pelancong tempatan dan pelancong asing terhadap pelancongan tapak warisan Pulau Pinang. Hal ini disebabkan kepuasan pelancong akan menjejas pertumbuhan industri pelancong. Melalui cadangan-cadangan yang digariskan, industri pelancongan perlu mengambil tindakan yang sesuai supaya mengiatkan pertumbuhan industri pelancongan di Pulau Pinang.

ABSTRACT

This study is conducted to analyze tourist's satisfaction of heritage tourism in Penang. In addition, this study also examined the background of foreign tourists and local tourists, including whether demographic factors of local and foreign tourists affect tourist satisfaction at tourist heritage sites in Penang. The research method used in this study was the collection of primary data in which three locations were chosen as the heritage tourism site samples. Tourism heritage sites selected are located around the Georgetown area. The data collected were analyzed using descriptive analysis,chi square analysis and reliability analysis using the software SPSS (Statiscal Package for the Social Science) version 16.0. The results showed that education level, gross monthly income and factors that encourage for visit affected tourist satisfaction in tourism heritage sites. This research has shown that satisfaction local and foreign tourists to the tourism heritage sites of Penang. This is because satisfaction of tourists will affect the growth of tourist industry. Through the suggestions given, tourist industry need to implement appropriate actions that encourage the growth of tourist industry of Penang.