





**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI  
PERKHIDMATAN PAJAK GADAI DALAM SISTEM  
PERBANKAN ISLAM BERBANDING KOPERASI :  
KAJIAN KES, KELANTAN.**

**NURALIZA BINTI AWANG**

**PROJEK ILMIAH TAHUN AKHIR INI DIKEMUKAKAN BAGI  
MEMENUHI SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT  
MEMPEROLEH IJAZAH SARJANA MUDA EKONOMI  
(SUMBER ALAM)**

**FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU**

**2010**

## PENAKUAN

Saya akui Projek Ilmiah Tahun Akhir (EKN 4399A/B) ini adalah hasil kajian saya sendiri kecuali sumber-sumber lain yang telah saya jelaskan rujukannya melalui senarai rujukan yang telah dilampirkan.

TARIKH : 28/04/2010

  
NURALIZA BINTI AWANG  
UK 16419

## DECLARATION

I hereby declare that this Final Year Academic Project (EKN 4399A/B) is my own investigation and findings, except where otherwise stated other sources are acknowledge by giving explicit reference is appended.

DATE : 28/04/2010

  
NURALIZA BINTI AWANG  
UK 16419

## PENGHARGAAN

Assalamualaikum w.b.t. dan salam sejahtera.

Alhamdulillah...bersyukur saya ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnia dan keberkatan dari Nya, dapat saya menyiapkan kajian ini dengan jayanya. Saya berasa amat berbangga dengan kerjasama yang diberikan oleh semua pihak sama ada secara langsung atau tidak langsung sepanjang menyiapkan Projek Ilmiah Tahun ini.

Lantaran itu, di ruangan ini izinkan saya melahirkan rasa penghargaan sebagai tanda ucapan terima kasih saya kepada mereka yang banyak memberi bimbingan dan tunjuk ajar terutama sekali kepada penyelia kertas kerja ini iaitu **En. Muhammad Najit Bin Sukemi**. Saya amat menghormati dan mengagumi kesungguhan dan komitmen yang diberikan oleh beliau dalam tempoh yang dipertanggungjawabkan kepada saya.

Di kesempatan ini juga saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada organisasi-organisasi yang terlibat iaitu **Bank Pertanian, Bank Rakyat dan Permodalan Kelantan Berhad** bagi cawangan negeri Kelantan terutama dalam proses pengedaran borang soal selidik dan lain-lain data serta maklumat yang diperlukan sepanjang kajian ini dijalankan.

Seterusnya, penghargaan yang tidak ternilai kepada keluarga saya yang banyak memberi semangat dan dorongan terutamanya ibu; **Siti Hawa**, bapa; **Awang** serta teman teristimewa, **Mohd Faizal Bin Ismail** yang sentiasa mengambil berat, memberi kata-kata semangat dan pertolongan dari segi perbelanjaan bagi memudahkan proses menyiapkan kajian ilmiah ini.

Tidak dilupakan juga, penghargaan kepada rakan-rakan sekuliah dan rakan karib saya iaitu kepada **Faizah, Hanisah, Syuhada dan Nurhafizah** serta yang turut sama menyumbangkan tenaga dan idea dalam membantu saya menyiapkan kajian ini.

Akhir sekali saya berharap agar kajian ini menjadi rujukan mana-mana pihak yang memerlukan.



**NURALIZA BINTI AWANG**

**Lot 325, Kg Gelung Gajah,**

**Bunut Susu,**

**17020 Pasir Mas,**

**Kelantan Darul Naim.**

**Email : [nirwanda lieza@yahoo.com.my](mailto:nirwanda_lieza@yahoo.com.my)**



## ABSTRAK

Pajak gadai merupakan salah satu cara untuk memperoleh pembiayaan dengan mudah tanpa kekangan atau syarat kewangan yang ketat. Pada masa kini, pajak gadai Islam begitu mendominasi pasaran di pantai timur meliputi perkhidmatan yang ditawarkan oleh Perbankan Islam mahupun oleh Koperasi. Ini membolehkan pelanggan membuat pilihan untuk memilih pembekal perkhidmatan yang terbaik untuk mendapatkan wang tunai dengan lebih cepat dan mudah berbanding dengan membuat pinjaman dari bank komersial atau syarikat kewangan. Oleh yang demikian, kajian ini dijalankan bagi menganalisis tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan pajak gadai yang ditawarkan oleh Perbankan Islam dan Koperasi di negeri Kelantan dengan menggunakan *Model SERVQUAL (Services Quality)*. Bagi membuktikan tahap kepuasan pelanggan ini, pengkaji menggunakan tiga analisis ekonometrik iaitu Analisis Deskriptif, Analisis Regresi dan Analisis Kolerasi untuk menunjukkan kesahan signifikan model yang digunakan serta menerangkan hubungan di antara kepuasan pelanggan dan kualiti perkhidmatan. Dapatan kajian menunjukkan, dimensi empati dan responsif mempunyai pengaruh dalam mempengaruhi tahap kepuasan pelanggan di Perbankan Islam manakala dimensi jaminan, kebolehpercayaan dan empati mempunyai pengaruh dalam mempengaruhi tahap kepuasan pelanggan di Koperasi. Kesimpulannya, dapatan menunjukkan pelanggan di Koperasi lebih berpuas hati dengan tahap kepuasan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan berbanding kualiti tahap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh Perbankan.

Kata kunci : Ar Rahnu, kepuasan pelanggan, kualiti perkhidmatan

## ABSTRACT

*Pawn broking is a way to easily obtain financing without the constrains or tight monetary conditions. At present, Islamic pawn broking so dominated the market on the east coast including the services offered by Islamic Banking or by the Cooperative. This allows customers to make choice to choose the best service provider in order to get fast and easy excess to cash compared to getting loans from commercial banks or finance companies. Therefore, this study to analyze the level of customer satisfaction in the quality of pawn broking offered by Islamic Banking and Cooperatives in the state of Kelantan with a model SERVQUAL (Services Quality). To improve the level of customer satisfaction, the researcher used three econometric analysis of Descriptive Analysis, Multiple Regression Analysis and Correlation Analysis to show the validity of the model used and significant, explaining the relationship between customer satisfaction and service quality. The results showed, empathy and responsive dimensions influencing customer satisfaction in Islamic Banking and dimensions of assurance, reliability and empathy influence in customer satisfaction in the Cooperative. In conclusion, the finding show the operative customers more satisfied with the level satisfaction of the offered service quality over the services offered quality by banking.*

*Keywords : Ar Rahnu, customer satisfaction, services quality*