

PEMODELAN KABUR DALAM MENILAI KEPUJASAN  
PELANGGAN DALAM INDUSTRI PERUNCITAN

ZULIZHAN MOHTAR

IJAZAH SARJANA SAINS  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU

2008



# **PEMODELAN KABUR DALAM MENILAI KEPUASAN PELANGGAN DALAM INDUSTRI PERUNCITAN**

PEMODELAN KABUR DALAM MENILAI KEPUASAN PELANGGAN DALAM  
INDUSTRI PERUNCITAN

ZUL IZWAN MOHTAR

Julai 2008

Pengarah : **Maha Laila Abdalleh, Ph.D.**

Adi : **Professor Madya Abd. Karim Kamaruddin, DDA,  
Professor Abu Osman Md. Top, Ph.D.**

Fakulti : **Sains dan Teknologi**

## **ZUL IZWAN MOHTAR**

**Tesis yang dikemukakan sebagai memenuhi syarat memperoleh  
Ijazah Sarjana Sains di Fakulti Sains dan Teknologi  
Universiti Malaysia Terengganu**

**Julai 2008**

1100071206

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Malaysia Terengganu sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Sarjana Sains

**PEMODELAN KABUR DALAM MENILAI KEPUASAN PELANGGAN DALAM  
INDUSTRI PERUNCITAN**

**ZUL IZWAN MOHTAR**

**Julai 2008**

**Pengerusi : Mohd Lazim Abdullah, Ph.D.**  
**Ahli : Professor Madya Abd. Razak Kamaruddin, DBA.  
Professor Abu Osman Md. Tap, Ph.D.**  
**Fakulti : Sains dan Teknologi**

Dewasa ini, telah wujud pelbagai persaingan yang hebat dalam industri peruncitan dan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan dan kehendak pengguna. Kejayaan industri-industri ini bergantung kepada aktiviti-aktiviti peruncit untuk cuba memasarkan barangan mereka dan memenuhi keperluan dan kehendak pengguna. Kepuasan pelanggan pula dikesan amat penting dalam mewujudkan kesetiaan pelanggan dan akhirnya meningkatkan perkongsian pasaran. Namun begitu, hampir mustahil untuk menilai kepuasan pelanggan disebabkan pengertian dan anggapan terhadapnya adalah bersifat abstrak dan subjektif. Oleh itu, kajian ini berusaha menterjemahkan kepuasan pelanggan kepada suatu parameter yang boleh diukur bagi membolehkan masyarakat perniagaan memahami dengan lebih jelas tentang konsep kepuasan pelanggan.

Kebanyakan kajian empirikal awal tentang kepuasan yang telah dijalankan hanya menilai kepuasan pelanggan dari satu sudut penilaian sahaja, iaitu kepuasan; manakala penilaian dari sudut kekecewaan pelanggan kebanyakannya diabaikan. Dalam kajian ini

penilaian dari sudut kekecewaan pelanggan turut diadunkan bersama penilaian kepuasan pelanggan bertujuan untuk melihat sejauhmana ketepatan nilai kepuasan pelanggan sebenarnya.

Kajian ini mengupas berkenaan dengan pelaksanaan teknik gabungan (hibrid) dalam membuat analisis kepuasan pelanggan. Tumpuan kajian diberikan untuk menilai persepsi pelanggan tentang tahap dan indeks kepuasan menggunakan Model Konjoin Kabur. Tumpuan juga turut diberikan untuk mengukur tahap dan indeks kepuasan gabungan dalam industri peruncitan yang memberi kesan kepada kelakuan pembelian pelanggan berdasarkan Model Konjoin Kabur dan Model Dwikabur Konflik yang dihibridkan. Data kajian ini merupakan data yang diperoleh daripada sekumpulan 178 responden melalui proses persampelan bertujuan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa dimensi barangan, lokasi dan kemudahan fizikal menjadi dimensi utama mempengaruhi tahap kepuasan dan juga tahap kepuasan gabungan. Manakala indeks kepuasan gabungan pula menunjukkan nilai yang lebih baik berbanding indeks kepuasan pelanggan.

Percubaan menghibridkan Model Konjoin Kabur dan Model Dwikabur Konflik dengan mempertimbangkan aspek kepuasan dan juga kekecewaan responden telah membuka dimensi baru kepada sektor peruncitan negara. Ia sesuai digunakan dalam pembinaan indeks kepuasan pelanggan dan untuk mendapatkan indeks kepuasan yang lebih komprehensif yang menggambarkan keadaan sebenar. Akhirnya, percubaan untuk menghibridkan kedua-dua model tersebut dalam kajian ini juga telah berjaya mencapai objektifnya sebagai salah satu alternatif baru dalam penilaian kepuasan pelanggan.