

KEPESERTAAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN  
MOTOR SEMPUL HEMENGGAN DI DAERAH KUALA TERENGGANU

NOOR AZIWA BINTI SUKIS

FAKULTI AGROTEKNOLOGI DAN SAINS MAKAMAM  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU  
2008

LP 17 FASM 2 2008



1100090101

Persepsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan kantin sekolah menengah di daerah Kuala Terengganu / Nor Azlina Alias.

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

1100090101		

Lihat Sebeah

**PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITI  
PERKHIDMATAN KANTIN SEKOLAH MENENGAH DI DAERAH  
KUALA TERENGGANU**

**NOR AZLINA BINTI ALIAS**

**FAKULTI AGROTEKNOLOGI DAN SAINS MAKANAN  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU  
2008**

**PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN  
KANTIN SEKOLAH MENENGAH DI DAERAH KUALA TERENGGANU**

**Oleh**

**Nor Azlina Binti Alias**

**PROJEK PENYELIDIKAN yang dikemukakan untuk  
memperolehi Ijazah Sarjana Muda Sains Makanan  
(Perkhidmatan Makanan dan Pemakanan)**

**Jabatan Sains Makanan  
FAKULTI AGROTEKNOLOGI DAN SAINS MAKANAN  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU**

**2008**



FAKULTI AGROTEKNOLOGI DAN SAINS MAKANAN  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU

PENGAKUAN DAN PENGESAHAN LAPORAN  
PROJEK PENYELIDIKAN I DAN II

Adalah ini diakui dan disahkan bahawa laporan penyelidikan bertajuk:

*Persepsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan  
kantin sekolah menengah di daerah Kuala Terengganu*

oleh....., No.Matrik .....  
telah diperiksa dan semua pembetulan yang disarankan telah dilakukan. Laporan ini  
dikemukakan kepada Jabatan .....  
sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan memperoleh Ijazah Sarjana Muda  
.....  
Fakulti Agroteknologi dan Sains Makanan, Universiti Malaysia Terengganu.

Disahkan oleh:

*(Signature)*  
AZIZ YUSOF  
Pensyarah  
Jabatan Sains Makanan  
Fakulti Agroteknologi dan Sains Makanan  
Universiti Malaysia Terengganu  
21030 Kuala Terengganu

Penyelia Utama

Nama:

Cop Rasmi:

Tarikh: *21/12/08*

Penyelia Kedua (jika ada)

Nama:

Cop Rasmi

Tarikh: .....



FAKULTI AGROTEKNOLOGI DAN SAINS MAKANAN  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU

**PENGAKUAN DAN PENGESAHAN LAPORAN  
PROJEK PENYELIDIKAN I DAN II**

Adalah ini diakui dan disahkan bahawa laporan penyelidikan bertajuk:

Persèpsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan kantin sekolah menengah di daerah Kuala Terengganu oleh Nor Azlina Binti Alias, No. Matrik Uk 12733 telah dikemukakan kepada Jabatan Sains Makanan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan memperolehi Ijazah Sarjana Muda Sains Makanan (Perkhidmatan Makanan dan Pemakanan), Fakulti Agroteknologi dan Sains Makanan, Universiti Malaysia Terengganu.

Disahkan oleh:

.....  
Penyelia Utama


Nama: En. Aziz Bin Yusof

Cop Rasmi:

Tarikh: .....

## PENGAKUAN

Saya akui ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satu telah saya jelaskan sumbernya.

Tandatangan :  .....

Nama : Nor Azlina Binti Alias

No. Matrik : Uk 12733

Tarikh : 11/1 / 2009 .....

## PENGHARGAAN

Tenang-tenang air di laut,  
Sampan kolek mudik ke Tanjung;  
Nama terkenang mulut menyebut,  
Budi yang baik rasa nak junjung.

Ucapan jutaan terima kasih buat Encik Aziz Yusof selaku penyelia yang banyak memberi nasihat berharga serta tunjuk ajar berguna sepanjang pembikinan Projek Ilmiah Tahun Akhir ini. Tidak lupa kepada para pensyarah yang banyak mencurah pengetahuan kepada minda.

Juga tidak lupa budi baik rakan-rakan iaitu Nurul Ain Razali, Mohd Yusri, Siti Nafsiah Ali dan Nur'Ain Khalib atas kesudian meluangkan masa menemani saya sehingga ke semua data daripada 10 buah sekolah berjaya di kumpulkan. Terima kasih juga kepada rakan-rakan sekelas sesi 2005- 2008 yang dikasihi kerana banyak memberi pandangan, dorongan dan kerjasama sewaktu pengajian saya di UMT.

Setinggi-tinggi penghargaan juga ingin saya tujukan kepada Jabatan Pendidikan yang memberikan kebenaran kepada saya untuk melaksanakan kajian ini. Ribuan terima kasih saya sampaikan kepada pihak sekolah yang terlibat dalam kajian saya di antara sekolah yang berkenaan ialah Sekolah Menengah Kebangsaan Tun Telanai, Sekolah Menengah Kebangsaan Chung Hwa Wei Sin, Sekolah Menengah Padang Kemunting, Sekolah Menengah Kebangsaan Agama Tok Jiring, Sekolah Menengah Kebangsaan Kompleks Seberang Takir, Sekolah Menengah Kebangsaan Bukit Besar, Sekolah Menengah Kebangsaan Belara, Sekolah Menengah Kebangsaan Tengku Bariah, Sekolah Menengah Kebangsaan Rusila dan Sekolah Menengah Agama Sultan Zainal Abidin. Saya berasa terhutang budi atas pertolongan pihak guru dalam membantu memperolehi jumlah responden yang saya inginkan.

Yang selalu diingati ayah, emak, along, angah, Kak Ateh, Shahrir, Ila serta ahli keluarga; terima kasih atas kasih, sokongan dan dorongan yang diberikan kepada saya selama ini. Maka dengan rendah diri dan serba kekurangan, inilah disediakan Kertas Projek Ilmiah Tahun Akhir yang tidak sepeertinya.



## ABSTRAK

Kajian ini dijalankan untuk mengetahui tahap persepsi terhadap kualiti perkhidmatan tiga kumpulan pelanggan kantin sekolah menengah: iaitu pelajar, guru dan kakitangan sekolah. Seramai 358 pelajar, 61 guru dan 24 kakitangan sekolah daripada 10 buah sekolah menengah di daerah Kuala Terengganu telah terlibat dalam kajian ini. Kajian yang berbentuk deskriptif ini menggunakan teknik persampelan mudah. Borang soal selidik digunakan sebagai instrumen untuk memperolehi maklumat latar belakang serta mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan dan tahap kepuasan terhadap kualiti perkhidmatan serta kualiti produk di kantin sekolah. Analisis statistik yang digunakan ialah analisis deskriptif dan inferensi. Hasil daripada analisis yang dijalankan bagi mengetahui tahap persepsi pelbagai kumpulan pelanggan berdasarkan tiga faktor pembentuk persepsi iaitu faktor imej, faktor fizikal dan faktor psikologikal. Nilai skor min menunjukkan bahawa kantin sekolah kurang mempengaruhi atau kurang memberikan persepsi positif di kalangan pelajar (3.45). Walau bagaimanapun, nilai skor min bagi guru (3.56) dan kakitangan sekolah (3.55) mencadangkan bahawa kantin sekolah mempunyai pengaruh atau mendapat persepsi positif di kalangan mereka. Analisis bagi menentukan faktor pembentuk persepsi yang paling positif terhadap ketiga-tiga kumpulan pelanggan telah dilakukan. Faktor psikologikal (3.84) merupakan faktor pembentuk persepsi utama di kalangan pelajar. Manakala, faktor imej merupakan faktor pembentuk persepsi utama di kalangan guru (3.70) dan kakitangan sekolah (3.76). Walau bagaimanapun, keputusan yang diperolehi bagi mengetahui faktor pembentuk persepsi keseluruhan kumpulan pelanggan ialah faktor psikologikal dengan nilai skor min sebanyak 3.69. Keputusan daripada ujian t-bebas menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan ( $p < 0.05$ ) terhadap perkhidmatan kantin sekolah di daerah Kuala Terengganu antara responden pelajar dengan guru.

## **CUSTOMERS' PERCEPTION TOWARDS SERVICE QUALITY OF SECONDARY SCHOOL CANTEENS IN KUALA TERENGGANU**

### **ABSTRACT**

This study was carried out to measure secondary school canteens customers' perception towards quality of service in the three major groups namely students, teachers and school staffs. A total of 358 students, 61 teachers and 24 school staffs from ten secondary schools in Kuala Terengganu were taken as samples. The research design used was descriptive and purposive sampling technique was employed in this study. Questionnaire forms were employed as the research instrument to collect data such as respondents' background in order to determine factors that influence the customers' perception level. Statistical methods that were used are descriptive and inferential statistical analysis. Analysis was conducted to determine the perception level from the various customer groups based on three factors (namely image factor, physical factor and psychological factor). The score mean from the students group (3.45) showed that the school canteen is less influencing or less positive in term of perception. The score mean from teachers group and school staffs group were 3.56 and 3.55 respectively. These score mean showed that the teachers and school staffs groups are at an influence level or have positive perception toward school canteen. Analysis to determine the most positive perception level among the three groups was conducted. For the students group, psychological factor is the most positive by having the mean score of 3.84. The image factor gets the positive evaluation from the teachers (3.70) and school staffs (3.76). However, the overall result in determining the factor that formed the perception in all of the groups is psychological with a score mean of 3.69. Results of the independent sample t-test indicated that there was significant difference ( $p < 0.05$ ) toward service quality of secondary school canteens in Kuala Terengganu between teachers and students.