

IMPAK PERKHIDMATAN DALAM SEKTOR
PERSEKUTUAN PERAK DAN JANGKAMAN
TERHADAP PELANGGAN DENGAN
MENGUNAKAN ANALISIS SWOT

MURSHAHIDA BINTI DZULAKEFLI

FAKULTI SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU

2009



LP 25 FST 2 2009



1100076425

Kualiti perkhidmatan dalam sektor perbankan : peranan jangkaar terhadap pelanggan dengan menggunakan analisis swot / Nurshahida Dzulakefli.

PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)
21030 KUALA TERENGGANU

1100076425	

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH UMT

**KUALITI PERKHIDMATAN DALAM SEKTOR PERBANKAN: PERANAN
JANGKAAN TERHADAP PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN
ANALISIS SWOT**

**Oleh
Nurshahida Binti Dzulakefli**

**Projek Ilmiah Tahun Akhir ini diserahkan untuk memenuhi
sebahagian keperluan bagi
Ijazah Sarjana Muda (Matematik Kewangan)**

**JABATAN MATEMATIK
FAKULTI SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU
2009**

1100076425



**JABATAN MATEMATIK
FAKULTI SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU**

PENGAKUAN DAN PENGESAHAN LAPORAN MAT4499B

Adalah ini diakui dan disahkan bahawa laporan penyelidikan bertajuk: **KUALITI PERKHIDMATAN DALAM SEKTOR PERBANKAN: PERANAN JANGKAAN TERHADAP PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS SWOT** oleh **NURSHAHIDA BINTI DZULAKEFLI**, No. Matriks : **UK13814** telah diperiksa dan semua pembedaan yang disarankan telah dilakukan. Laporan ini dikemukakan kepada Jabatan Matematik sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan memperolehi **Ijazah Sarjana Muda Matematik Kewangan**, Fakulti Sains Teknologi, UMT.

Disahkan oleh:

Penyelia utama

Nama: Dr. Muhamad Safiih B. Lola

Cop Rasmi : **MUHAMAD SAFIIH BIN LOLA**
Pensyarah
Jabatan Matematik
Fakulti Sains dan Teknologi
Universiti Malaysia Terengganu
21030 Kuala Terengganu

Tarikh: 4/5/07

Ketua Jabatan Matematik

Nama: Dr. Tuan Haji Mustafa Bin Mamat

Cop Rasmi :

DR. HJ. MUSTAFA BIN MAMAT
Ketua
Jabatan Matematik
Fakulti Sains dan Teknologi
Universiti Malaysia Terengganu
21030 Kuala Terengganu

Tarikh: 4/5/07

PENGAKUAN

Saya mengaku Projek Ilmiah Tahun Akhir yang bertajuk **Kualiti Perkhidmatan Dalam Sektor Perbankan: Peranan Jangkaan Terhadap Pelanggan Dengan Menggunakan Analisis SWOT** adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

Tandatangan : 

Nama : Nurshahida Bt Dzulakefli

No. Matriks : UK13814

Tarikh : 04/05/2009

PENGHARGAAN

Syukur kehadiran Allah S.W.T. dengan taufik dan hidayahNya serta kurnia dan limpah rahmatNya, siaplah Projek Ilmiah Tahun Akhir ini pada waktu yang diperuntukkan. Saya mengambil kesempatan ini untuk merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada mereka yang berkenaan.

Jutaan terima kasih khas buat keluarga tersayang di atas sokongan dan dorongan yang tidak berbelah bahagi sepanjang proses penyiapan projek ilmiah ini. Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan jutaan terima kasih ditujukan kepada **Dr. Muhamad Safiih** di atas segala tunjuk ajar, bantuan, pandangan, nasihat dan dorongan dalam memantapkan projek ini. Tidak lupa, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada En. Khairul Azulan Bin Mohamad Nordin selaku pengawai kredit AgroBank yang telah memberi komitmen yang sepenuhnya sepanjang saya menjalankan soal selidik.

Di samping itu, terima kasih saya dedikasikan kepada teman-teman seperjuangan yang telah banyak memberikan pandangan dan idea dalam menyiapkan projek ini. Akhir sekali, terima kasih diucapkan kepada semua yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung.

Sekian, terima kasih.

KUALITI PERKHIDMATAN DALAM SEKTOR PERBANKAN: PERANAN JANGKAAN TERHADAP PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS SWOT

ABSTRAK

Kualiti perkhidmatan sangat dititikberatkan dalam sektor perbankan. Untuk itu, ianya menjadi satu faktor untuk mengekalkan daya saing dalam sektor perbankan. Kajian ini mengkaji masalah berkaitan dengan faktor-faktor kualiti perkhidmatan dalam sektor perbankan. Tujuan utama kajian ini adalah mengenalpasti dan menganalisis faktor-faktor kualiti dalam perkhidmatan di sektor perbankan. Dalam kajian ini analisis SWOT digunakan untuk mengenalpasti masalah yang wujud dan mengenalpasti faktor-faktor strategi yang berkaitan dalam membuat keputusan. Analisis SWOT adalah mengenalpasti sifat-sifat seperti Kekuatan (*Strength*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunities*), dan Ancaman (*Threats*). Kajian ini menggunakan borang soal selidik sebagai instrumen kajian. Sebanyak 100 sampel pelanggan Agrobank, Kuala Lipis, Pahang telah diambil secara rawak. Terdapat lima kriteria dipilih untuk mengkaji tahap kepuasan pelanggan iaitu wakil perkhidmatan/juruwang, penyelia/pengurusan, kemudahan cawangan, pinjaman/gadaian dan khidmat pelanggan. Hasil kajian mendapati bahawa kecekapan, iaitu 100% merupakan kekuatan utama di Agrobank manakala kriteria barisan yang panjang di kaunter menjadi faktor kelemahan kepada bank dengan menyumbang sebanyak 54.29%. Kriteria kesediaan untuk mendengar dan menjawab keperluan pelanggan merupakan satu peluang kepada perkhidmatan di AgroBank dengan menyumbang sebanyak 100% manakala kriteria seseorang kakitangan yang tidak mempunyai pengetahuan terhadap produk baru yang ditawarkan di bank merupakan faktor ancaman yang menyumbang sebanyak 100%. Dengan menggunakan analisis SWOT, faktor-faktor kualiti perkhidmatan dalam sektor perbankan khususnya di Agrobank dapat dikenalpasti dan seterusnya dapat mengekalkan daya saing dalam sektor perbankan.

SERVICE QUALITY IN BANKING SECTOR: THE ROLE OF CUSTOMER EXPECTATIONS BY USING SWOT ANALYSIS

ABSTRACT

Service quality terribly emphasized in banking sector. So that, it become a factor to maintain competitiveness in banking sector. This research is study on service quality factor in banking sector. The main purpose of this study is to identify and analyse service quality factor in banking sector. In this study SWOT's analysis is used to identify live problem and identify related strategy factors in decision-making. SWOT's analysis is identifying qualities such as Strength, Weakness, Opportunity, and Threat. The study use questionnaire form as study instrument. As much as 100 samples AgroBank's customer, Kuala Lipis, Pahang were taken at random. There were five criteria were chosen to study customer satisfaction levels namely service representative / cashier, supervisor / management, branch facilities, loan / charge and customer service. The study founds that efficiency, namely 100% is major strength in AgroBank while line criteria over the counter be weakness factor to bank by contributing as much as 54.29%. Readiness criteria to hear and replying needs of the customer was an opportunity to services in AgroBank with 100% while a staff criteria that does not have cognizance on new product offered in bank is the threat factor which contribute as much as 100%. By using SWOT's analysis, service quality factors in banking sector especially in AgroBank can be identified and further maintain competitiveness in banking sector.