

RAJUAN KEBUSHAJIAN BELANJAWAN TERHADAP  
PERKHIDMATAN KHAS DI NEGERI  
TERENGGANU

NOOR HANATI BINTI MOHD FUSSIN

FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU

2012

qm: 9022

1100089305



LP 36 FPE I 2012



1100089305

Kajian kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan KWSP di negeri Terengganu / Noor Hayati Mohd Hussin.

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

1100089305		

Lihat Sebelah

**HAK MILIK**  
PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

## PENGAKUAN

Saya akui kertas projek (ECO 4998/9) ini adalah hasil kajian saya sendiri kecuali sumber-sumber lain yang telah saya jelaskan rujukannya melalui senarai rujukan yang telah dilampirkan.

Tarikh : 14/06/2012

Tandatangan:  .....

Nama : Noor Hayati binti Mohd Hussin

Nombor Matrik: UK20608

## DECLARATION

I hereby declare that the project paper (ECO 4998/9) is the result of my own investigation and findings, except where otherwise stated sources are acknowledge by giving explicit references is appended.

Date: 14/06/2012

Singnature:  .....

Name: Noor Hayati binti Mohd Hussin

Matric Number: UK20608

## PENGHARGAAN

Bismillahirrahmanirahim.

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Ilahi kerana saya berpeluang untuk menghasilkan kertas projek saya dengan sempurnanya.

Setinggi-tinggi penghargaan dan ribuan terima kasih diucapkan kepada semua pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung bagi membolehkan penyelidikan ini disiapkan dengan sempurna. Saya sangat berterima kasih terutama kepada penyelia kertas projek saya, iaitu Puan Nor Haslina Muhamad Akhir. Beliau adalah orang yang banyak memberikan tujuk ajar kepada saya selama kertas projek saya disiapkan.

Jutaan terima kasih juga saya ucapkan kepada pihak KWSP Kuala Terengganu yang memberikan kerjasama sepanjang soal selidik dijalankan. Tidak dapat dilupakan juga kepada sokongan yang diberikan oleh ahli-ahli pencarum di KWSP di Kuala Terengganu yang sudi menjawab soal selidik yang saya edarkan.

Sekalung penghargaan juga saya ucapkan kepada ibu bapa saya yang banyak memberi dorongan dan semangat sepanjang saya menyiapkan tugas ini. Tidak saya lupakan kepada rakan seperjuangan. Saya berharap laporan ini dapat dijadikan panduan dan rujukan mana-mana pihak yang memerlukan.

Sekian terima kasih

Nama: Noor Hayati binti Mohd Hussin

Sarjana Muda Ekonmi (Sumber Alam)

Email: yati130689@gmail.com

## **ABSTRAK**

Kajian ini dijalankan adalah bertujuan untuk mengkaji tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan KWSP di Negeri Terengganu. Jabatan KWSP yang dipilih adalah KWSP Kuala Terengganu. Berdasarkan data soal selidik daripada 100 responden di KWSP Kuala Terengganu, hasil kajian mendapati bahawa sebanyak 98 orang daripada 100 orang berpuas hati dengan perkhidmatan yang ditawarkan oleh KWSP. Analisis deskriptif digunakan untuk menghuraikan permasalahan kajian. Berdasarkan hasil dapatan tersebut, ulasan diberikan dari segi peratus kekerapan pelanggan KWSP mengikut tahap kepuasan yang telah ditetapkan.

## **ABSTRACT**

This study aims to investigate the level of customer satisfaction of the KWSP services in Terengganu. The Department of KWSP was selected KWSP Kuala Terengganu. Based on questionnaire data from 100 respondents in the KWSP Kuala Terengganu, the study found that as many as 98 people out of 100 people are satisfied with the services offered by the KWSP Kuala Terengganu . Descriptive analysis is used to describe the research platform. Based on these findings, review granted in terms of percentage frequency of KWSP Kuala Terengganu customer satisfaction according to the specified level.