

KAJIAN KEPUSATAN PELANGGAN TERHADAP
PERKHIDMATAN KESIHATAN DI NEGERI
TERENGGANU

PUTRY SOFIA BINTI MUHAMMAD RAZLAN

FAKULTI PENGUSUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU

2012

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 JUN 2012

Tandatangan : 

Nama : Fitriy Sofia Binti Muhamad Razlan

Nombor Matrik : UK20696

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 JUN 2012

Signature : 

Name : Fitriy Sofia Binti Muhamad Razlan

Matrics Number : UK20696

PENGHARGAAN

Bismillahirrahmanirahim.

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 kajian penyelidikan saya disiapkan.

Jutaan terima kasih juga saya ucapkan kepada pihak Klinik-klinik Kesihatan di Daerah Kuala Terengganu yang memberikan kerjasama sepanjang soal selidik dijalankan. Tidak dapat dilupakan juga kepada sokongan yang diberikan oleh pesakit atau pelanggan Klinik Kesihatan di Daerah 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

Fitry Sofia Binti Muhamad Razlan

Sarjana Muda Ekonomi (Sumber Alam)

Email: fitrysofea@gmail.com

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji tahap kepuasan terhadap perkhidmatan kesihatan di Daerah Kuala Terengganu, Terengganu. Berdasarkan data soal selidik daripada 100 responden di Klinik-klinik Kesihatan Daerah Kuala Terengganu, hasil kajian mendapati bahawa pelanggan atau pesakit berpuas hati dengan perkhidmatan yang ditawarkan oleh Klinik-klinik Kesihatan di Daerah Kuala Terengganu. Analisis deskriptif digunakan untuk menghuraikan permasalahan kajian. Berdasarkan hasil kajian, ulasan diberikan dari segi peratus kekerapan pelanggan Klinik Kesihatan Daerah Kuala Terengganu mengikut tahap kepuasan yang telah ditetapkan.

ABSTRACT

This study aims to investigate the level of satisfaction with health services in the district of Kuala Terengganu, Terengganu. Based on questionnaire data from 100 respondents in the District Health Clinics Kuala Terengganu, the study found that clients or patients are satisfied with the services offered by health clinics in the district of Kuala Terengganu. Descriptive analysis is used to describe the problem statement. Based on the analysis, review granted in terms of customer frequency Kuala Terengganu District Health Clinic in accordance with the satisfaction level has been set.