

## **ABSTRAK**

Angkatan Tentera Malaysia (ATM) merupakan sebuah organisasi yang unik jika dibandingkan dengan organisasi/badan-badan beruniform yang lain kerana diwujudkan untuk waktu peperangan (war time organisation) dan di tempatkan di lokasi-lokasi yang strategik di seluruh pelusuk negara dari Perlis hinggalah ke Sabah. Kedudukan penempatan yang strategik ini memerlukan perancangan yang teliti dan efisien bagi menentukan semua anggota dapat diaturgerakkan dengan cepat dan pantas.

Tujuan utama kajian ini adalah untuk menganalisa tahap kualiti perkhidmatan pasukan pengendali pergerakan cartar udara ATM sama ada menepati kepuasan kepada anggota. Kajian ini juga untuk mengenalpasti kepuasan anggota yang menerima perkhidmatan ini. Oleh itu, isu yang menjadi persoalan yang perlu di jawab dalam kajian ini: Apakah dimensi kualiti perkhidmatan yang menjadi penentu utama yang membawa kepada kepuasan sebagaimana yang diterima oleh anggota.

Kajian ini amat bernilai kepada Tentera Darat kerana menganalisa permasalahan sedia ada yang seringkali menimbulkan banyak rungutan dikalangan anggota terhadap perkhidmatan yang diberikan. Ia boleh memberi impak yang cukup berkesan. Oleh itu, kajian selanjutnya perlu dijalankan dan penumpuan diberi kepada faktor-faktor baru yang mungkin muncul daripada perspektif yang berbeza.

## PENGHARGAAN

Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan ucapan ribuan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr Sharifah Faridah Syed Alwi dari Fakulti Perniagaan dan Perakaunan, Universiti Malaya, pensyarah 'Research Methodology' dan juga merupakan penyelia saya yang telah banyak memberi bimbingan serta tunjuk ajar jauh melebihi daripada jangkaan saya bagi membantu dalam menyiapkan kajian ini dari mula hingga ke akhir. Melalui bimbingan dan cadangan yang profesional serta keperihatinan beliau telah membolehkan kertas ini ditulis dan diserahkan sebagai sebahagian daripada keperluan program Sarjana Pengurusan.

Ucapan terima kasih ini juga dipanjangkan kepada MK Log TD – Kump KP, pasukan-pasukan Transit dan pegawai-pegawai serta semua peringkat anggota yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung bagi membantu saya menyiapkan kertas kajian ini. Tidak dilupakan juga untuk mengucapkan terima kasih kepada semua pensyarah dari Fakulti Perniagaan dan Perakaunan, Universiti Malaya, Juruarah INSPEKA dan penuntut kursus yang telah banyak memberikan pandangan serta buah fikiran untuk menjayakan kajian ini.

Akhir sekali kesempatan ini juga diambil untuk merakamkan penghargaan kepada isteri saya Puan Nor Mahizan bte Mohd Nor serta anak-anak iaitu Anis Azween, Anis Azleen dan Anis Athirah yang sentiasa memberi semangat dan sokongan sehingga kertas kajian ini disiapkan.

## ISI KANDUNGAN

	<b>Muka Surat</b>
Abstrak :	ii
Penghargaan :	iii
Isi Kandungan :	iv
Senarai Rajah dan Jadual :	vii

### **BAB 1 - PENDAHULUAN**

1.0	Pendahulua	1
1.1	Tujuan Kajian	5
1.2	Objektif dan Persoalan Kajian	6
1.3	Kepentingan Kajian	7
1.4	Organisasi Kajian	9
1.5	Kesimpulan	10

### **BAB 2 - SOROTAN KAJIAN**

2.0	Pendahuluan	11
	2.0.1 - Definasi Kualiti	11
	2.0.2 - Dimensi Kualiti	13
2.1	Kajian Lepas	13
	2.1.1 - Kualiti Perkhidmatan	16
	2.1.2 - Kepuasan Pelanggan	20
2.2	Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pelanggan	23

2.3	Pendekatan Dalam Mengukur Kualiti	24
2.4	SERVQUAL	25
2.5	Kesimpulan	27

### **BAB 3 - METODOLOGI KAJIAN**

3.0	Pendahuluan	29
3.1	Rekabentuk Kajian	29
3.2	Alat Kajian	32
3.2.1	- Kualiti Perkhidmatan	32
3.2.2	- Kepuasan Pelanggan	34
3.3	Kerangka Teori	35
3.4	Kaedah Persampelan	36
3.5	Kaedah Pengumpulan Data	38
3.5.1	- Pra Ujian dan Kebolehpercayaan	40
3.6	Kaedah Teknik Penganalisan Data	42
3.7	Kesimpulan	44

### **BAB 4 - PENEMUAN KAJIAN**

4.0	Pendahuluan	46
4.1	Analisa Permulaan	46
4.1.1	- Data Demografi	47
4.1.2	- Analisa Data Umum	53
4.2	Kenormalan	56

4.3	Analisa Faktor dan Ujian Kebolehpercayaan	60
4.4	Analisis `Bivariate' (Bivariate Analysis)	69
4.5	Kesimpulan	74

## **BAB 5 - PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN**

5.0	Pendahuluan	76
5.1	Perbincangan keputusan kajian	76
5.2	Sumbangan Kajian	84
5.3	Implikasi Pengurusan	84
5.4	Limitasi Kajian	89
5.5	Cadangan	90
5.6	Kajian Akan Datang	92
5.7	Kesimpulan	93

<b>RUJUKAN</b>	<b>94</b>
----------------	-----------

## **LAMPIRAN**

A.	Sampel Soalan Kajian
----	----------------------

## SENARAI RAJAH DAN JADUAL

### Senarai Rajah

- Rajah 1.1 - Organisasi Pasukan-pasukan Transit
- Rajah 3.1 - Kerangka Teoritikal
- Rajah 4.1 - Pembolehubah: Kepuasan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Pengurusan Perkhidmatan Oleh Pasukan Pengendali
- Rajah 4.2 - Pembolehubah Bersandar: Kepuasan Dengan Perkhidmatan Yang Disediakan
- Rajah 4.3 - Dimensi Kualiti Perkhidmatan Selepas Analisa Faktor

### Senarai Jadual

- Jadual 3.1 - Perbandingan Keputusan Ujian Kebolehpercayaan
- Jadual 3.2 - Tahap `Cronbach Alpha`
- Jadual 3.3 - Senarai Ujian Data Analisis
- Jadual 4.1 - Taburan Responden Mengikut Pangkat
- Jadual 4.2 - Umur Responden
- Jadual 4.3 - Pecahan Status Perkahwinan
- Jadual 4.4 - Pecahan Jantina
- Jadual 4.5 - Pecahan Bangsa
- Jadual 4.6 - Tempoh Pecahan Perkhidmatan Responden
- Jadual 4.7 - Pecahan Kelulusan Akademik
- Jadual 4.8 - Pecahan Kekerapan Berurusan

Jadual 4.9	-	Pecahan Tugasan
Jadual 4.10	-	Masa Menunggu
Jadual 4.11	-	Destinasi Perjalanan
Jadual 4.12	-	Ujian Kenormalan Pembolehubah Bebas dan Bersandar
Jadual 4.13	-	Ujian Kenormalan Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro - Wilk
Jadual 4.14	-	Plot Skri (Scree Plot)
Jadual 4.15	-	Ujian KMO and Bartlett's
Jadual 4.16	-	Penerangan Jumlah Varian
Jadual 4.17	-	'Factor Loading Matrix'
Jadual 4.18	-	Faktor Model Kualiti Perkhidmatan - 'Descriptive Statistics'
Jadual 4.19	-	Elemen Keseluruhan Kepuasan - 'Descriptive Statistics'
Jadual 4.20	-	Ringkasan Diskriptif, Kenormalan dan Kebolehpercayaan
Jadual 4.21	-	Pekali Korelasi
Jadual 4.22	-	Pembolehubah Bebas Dimasukkan/Dikeluarkan
Jadual 4.23	-	Pekali (Coefficients)
Jadual 4.24	-	'Model Summary'
Jadual 4.25	-	Statistik Persepsi Terhadap Kepuasan Anggota