

BIBLIOGRAFI

Ajhman Hj Bakur (2000), *Penswastan Perbekalan dan Penyediaan Sajian Tentera Darat*. Tesis sarjana, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.

Buku Panduan Tatacara SPANCO bertarikh 1 Jan 1994.

Devito, J. (1978), *Communicology: An Introduction To The Study Of Communication*. New York: Harper and Row Publishers, USA.

Gitman Lawrence J. (1997), *Principles Of Managerial Finance, 8th Edition*, Addison Wesley, USA.

Hall, C.S. & Lindzey, G. (1978). *Theories Of Personality*. New York: John Wiley and Son, USA

Heider, F. (1958). *The Psychology Of Interpersonnal Relations*. New York: Wiley, USA.

Jabatan Perdana Menteri (JPM) (2002). "Rancangan Malaysia Kelapan". Internet. Didapati di <http://www.surpke.jpm.my>. Diakses pada 25 Mei 2002.

Konsesi. (1993). Perjanjian Konsesi Kerajaan/SPANCO.

Lovelock, C. H. (1996), *Managing Service*, New Jersey: Prentice-Hall, USA.

Maimunah Wasli (1994), *Penswastan: Kajian Kes Diunit Kesihatan Pelajar UUM*. Tesis sarjana muda, Universiti Utara Malaysia, Kedah.

Maimon Hj Mustafa (1994), *Sistem Pengangkutan Bas. Satu Kajian Kes: Perkhidmatan Bas Dalam Kampus Universiti Utara Malaysia*. Tesis sarjana muda, Universiti Utara Malaysia, Kedah.

MAMPU. (2002). "Alaf Baru", Internet. Didapati di <http://www.mampu.gov.my>. Diakses pada 26 Mei 2002.

Mustafa Johan Abdullah. (1987), *Penswastan, Tanggungjawab Sosial Atau Untuk Kapitalis*, Kuala Lumpur, Gun U Book Co Sdn Bhd.

Norliza Jamaludin (1993), *Penswastan LLN dan Implikasi Ke atas Kepuasan Kerja Para Pekerja Bawah*. Tesis sarjana muda, Universiti Utara Malaysia, Kedah.

SPANCO. (2001). Laporan Prestasi 2001.

Trenholm, S. (1986), *Human Communication Theory*. New Jersey: Prentice-Hall.

Perintah Am ATM bil. 1/2001

Zaini & Razak. (1997), *Penswastan Pengurusan Kereta Turus dan Utiliti: Perbandingan Diantara SPANCO dengan ATM*. Tesis sarjana, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.

**SOALAN KAJI SELIDIK
PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PERKHIDMATAN SPANCO**

1. Pengurusan kereta tirus dan utiliti ATM telah mula diswastakan kepada Syarikat SPANCO mulai pada 1 Januari 1994 selaras dengan penswastaaan kereta-kereta saloon kementerian dan jabatan-jabatan Kerajaan Malaysia. Satu kajian sedang dilaksanakan untuk menilai persepsi pengguna terhadap perkhidmatan SPANCO. Kajian ini juga adalah bagi memenuhi keperluan dalam Program Sarjana Pengurusan anjuran bersama Universiti Malaya dengan Angkatan Tentera Malaysia.
2. Bagi memastikan kajian ini dapat dilaksanakan dengan jayanya, tuan-tuan telah dipilih untuk memberi maklumbalas dan pendapat setepat mungkin berdasarkan kepada maklumat-maklumat yang disediakan. Semua maklumat yang diberikan adalah dianggap sulit dan khusus untuk tujuan kajian sahaja.
3. Diharapkan tuan dapat mengisi borang kajian ini dan menyimpannya sehingga kami datang semula untuk mengambilnya.
4. Kerjasama yang diberikan oleh pihak tuan kami dahului dengan ucapan ribuan terima kasih.

BAHAGIAN SATU
PROFIL RESPONDEN

1. Mohon tuan dapat membulatkan pada angka yang berkaitan terhadap profil tuan. Semua maklumat yang diberikan adalah sulit dan khas untuk tujuan kajian sahaja.

- a. Perkhidmatan;
 - 1 = Tentera Darat
 - 2 = Tentera Laut
 - 3 = Tentera Udara

- b. Pangkat:
 - 1 = Pegawai
 - 2 = PTT Kanan
 - 3 = Kpl/Lkpl/Pbt

- c. Kumpulan Tugas
 - 1 = Pemerintah/ Pegawai Setaf
 - 2 = Penyelia
 - 3 = Pemandu

- d. Jangkamasa Perkhidmatan
 - 1 = Kurang dari 5 Tahun.
 - 2 = 5 ke 10 Tahun
 - 3 = Lebih dari 10 tahun.

BAHAGIAN KEDUA
KEPUASAN TERHADAP PERKHIDMATAN

2. Sila berikan 'rating' tahap kepuasan tuan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh SPANCO dengan membulatkan angka yang berkenaan dalam kenyataan berikut:

1 = Sangat tidak berpuashati.

2 = Tidak berpuas hati.

3 = Sederhana.

4 = Berpuashati.

5 = Sangat berpuashati.

SOALAN-SOALAN

a.	Jangka masa pembaikan yang diambil	1	2	3	4	5
b.	Mutu hasil kerja yang dilaksanakan 5		1	2	3	4
c.	Kebersehan kenderaan luar dan dalam selepas diservis	1	2	3	4	5
d.	Prestasi kenderaan selepas dibaikpulih	1	2	3	4	5
e.	Mesti buat temujanji bagi sebarang perkhidmatan senggaraan	1	2	3	4	5
f.	Perkhidmatan dalam waktu kecemasan	1	2	3	4	5
g.	Layanan oleh staf SPANCO semasa berurusan	1	2	3	4	5
h.	Tempoh masa berurusan	1	2	3	4	5
i.	Sangat mudah untuk berurusan	1	2	3	4	5
j.	Kemudahan ejen bengkel pembaikan	1	2	3	4	5

BAHAGIAN TIGA

PERSEPSI PENGGUNA

3. Mohon tuan dapat membulatkan pada angka yang berkaitan persepsi tuan terhadap perkhidmatan SPANCO. 1 = **Sangat Tidak Bersetuju**, 2 = **Tidak Bersetuju**, 3 = **Agak Setuju**, 4 = **Setuju**, 5 = **Sangat Bersetuju**. Semua maklumat yang diberikan adalah sulit dan khas untuk tujuan kajian sahaja.

4. Adakah tuan bersetuju dengan kenyataan-kenyataan berikut mengenai SPANCO.

a. Tanggungjawab pengurusan kereta turus/utiliti ATM patut dikendalikan oleh SPANCO?

1 2 3 4 5

b. Semenjak penswastaaan kereta turus/utiliti, pengurusan kereta-kereta tersebut telah bertambah baik?

1 2 3 4 5

c. Penswastaaan ini perlu diteruskan selagi SPANCO dapat memberikan perkhidmatan yang baik?

1 2 3 4 5

d. SPANCO adalah syarikat yang sangat professional dalam melaksanakan tanggungjawabnya?

1 2 3 4 5

e. SPANCO telah menguruskannya jauh lebih baik berbanding ATM?

1 2 3 4 5

f. SPANCO sangat mengambil berat masalah pengguna kenderaannya?

1 2 3 4 5

g. Bantuan yang diperlukan dari SPANCO sangat mudah diperolehi?

1 2 3 4 5

5. Sekian dan kerjasama tuan dalam menjayakan kajian ini sangat-sangat dihargai. Terima kasih.

HASIL KERJA KAJIAN MENGGUNAKAN PERISIAN SPSS

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
TOTPER1 * PANGKA	76	69.1%	34	30.9%	110	100.0%

TOTPER1 * PANGKAT Crosstabulation

		PANGKAT		Total
		1.00	2.00	
TOTPER1 low	Count	8	29	37
	% within TOTPER1	21.6%	78.4%	100.0%
	% within PANGKAT	30.8%	58.0%	48.7%
	% of Total	10.5%	38.2%	48.7%
high	Count	18	21	39
	% within TOTPER1	46.2%	53.8%	100.0%
	% within PANGKAT	69.2%	42.0%	51.3%
	% of Total	23.7%	27.6%	51.3%
Total	Count	26	50	76
	% within TOTPER1	34.2%	65.8%	100.0%
	% within PANGKAT	100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total	34.2%	65.8%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.077 ^a	1	.024		
Continuity Correction ^b	4.046	1	.044		
Likelihood Ratio	5.180	1	.023		
Fisher's Exact Test				.031	.022
Linear-by-Linear Association	5.010	1	.025		
N of Valid Cases	76				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12.66.

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	A1	3.0636	1.0604	110.0
2.	A2	3.2455	1.0767	110.0
3.	A3	3.3545	.8840	110.0
4.	A4	3.4091	.9889	110.0
5.	A5	3.2273	.9736	110.0
6.	A6	3.2727	1.0308	110.0
7.	A7	3.3909	1.1341	110.0
8.	A8	3.0000	1.0137	110.0
9.	A9	3.2818	.9495	110.0
10.	A10	3.3909	.9963	110.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	32.6364	72.4170	8.5098	10

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	29.5727	57.7515	.8402	.9470
A2	29.3909	57.5063	.8421	.9469
A3	29.2818	61.5987	.7233	.9519
A4	29.2273	59.3699	.7920	.9491
A5	29.4091	59.6568	.7854	.9494
A6	29.3636	59.2244	.7646	.9503
A7	29.2455	57.5080	.7920	.9494
A8	29.6364	58.3803	.8398	.9471
A9	29.3545	58.9649	.8607	.9464
A10	29.2455	59.6364	.7661	.9502

Reliability Coefficients

N of Cases = 110.0

N of Items = 10

Alpha = .9537

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	B1	4.1091	1.0866	110.0
2.	B2	3.9818	.9577	110.0
3.	B3	4.1091	.9222	110.0
4.	B4	3.6909	.9744	110.0
5.	B5	3.7818	1.0350	110.0
6.	B6	3.4545	1.0104	110.0
7.	B7	3.5455	.9920	110.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	26.6727	34.9194	5.9093	7

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B1	22.5636	25.0372	.8002	.9223
B2	22.6909	25.5733	.8703	.9158
B3	22.5636	27.2941	.7031	.9308
B4	22.9818	25.9630	.8064	.9216
B5	22.8909	25.3458	.8159	.9205
B6	23.2182	26.2272	.7413	.9276
B7	23.1273	26.1304	.7695	.9249

Reliability Coefficients

N of Cases = 110.0

N of Items = 7

Alpha = .9337

T-Test

Group Statistics

	PANGKAT	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
A1	1.00	40	3.5250	.8469	.1339
	2.00	70	2.8000	1.0848	.1297
A2	1.00	40	3.7000	.6485	.1025
	2.00	70	2.9857	1.1856	.1417
A3	1.00	40	3.5750	.8738	.1382
	2.00	70	3.2286	.8710	.1041
A4	1.00	40	3.9000	.6718	.1062
	2.00	70	3.1286	1.0345	.1236
A5	1.00	40	3.5500	.8756	.1384
	2.00	70	3.0429	.9845	.1177
A6	1.00	40	3.6000	.6325	.1000
	2.00	70	3.0857	1.1640	.1391
A7	1.00	40	3.9750	.8002	.1265
	2.00	70	3.0571	1.1658	.1393
A8	1.00	40	3.4750	.8161	.1290
	2.00	70	2.7286	1.0204	.1220
A9	1.00	40	3.7000	.7232	.1144
	2.00	70	3.0429	.9845	.1177
A10	1.00	40	3.8750	.4043	6.393E-02
	2.00	70	3.1143	1.1234	.1343

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
A1	Equal variances assumed	3.066	.083	3.638	108	.000	.7250	.1993	.3300	1.1200
	Equal variances not assumed			3.890	97.811	.000	.7250	.1864	.3551	1.0949
A2	Equal variances assumed	21.071	.000	3.517	108	.001	.7143	.2031	.3117	1.1168
	Equal variances not assumed			4.084	107.857	.000	.7143	.1749	.3676	1.0610
A3	Equal variances assumed	.106	.745	2.004	108	.048	.3464	.1728	.845E-03	.6890
	Equal variances not assumed			2.003	81.085	.049	.3464	.1730	.250E-03	.6906
A4	Equal variances assumed	7.581	.007	4.230	108	.000	.7714	.1824	.4099	1.1329
	Equal variances not assumed			4.733	106.145	.000	.7714	.1630	.4483	1.0946
A5	Equal variances assumed	.244	.622	2.703	108	.008	.5071	.1876	.1352	.8790
	Equal variances not assumed			2.791	89.343	.006	.5071	.1817	.1461	.8681
A6	Equal variances assumed	13.033	.000	2.582	108	.011	.5143	.1992	.1194	.9091
	Equal variances not assumed			3.002	107.804	.003	.5143	.1713	.1747	.8539
A7	Equal variances assumed	7.139	.009	4.416	108	.000	.9179	.2078	.5059	1.3298
	Equal variances not assumed			4.877	104.271	.000	.9179	.1882	.5446	1.2911
A8	Equal variances assumed	3.329	.071	3.957	108	.000	.7464	.1886	.3725	1.1203
	Equal variances not assumed			4.204	96.345	.000	.7464	.1776	.3940	1.0989
A9	Equal variances assumed	2.142	.146	3.688	108	.000	.6571	.1782	.3040	1.0103
	Equal variances not assumed			4.005	101.188	.000	.6571	.1641	.3317	.9826
A10	Equal variances assumed	28.932	.000	4.126	108	.000	.7607	.1844	.3952	1.1282
	Equal variances not assumed			5.115	95.172	.000	.7607	.1487	.4655	1.0559

T-Test

Group Statistics

	PANGKAT	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
B1	1.00	40	4.4250	.7808	.1235
	2.00	70	3.9286	1.1957	.1429
B2	1.00	40	4.3750	.7403	.1171
	2.00	70	3.7571	.9991	.1194
B3	1.00	40	4.4250	.6751	.1067
	2.00	70	3.9286	.9974	.1192
B4	1.00	40	3.9750	.8619	.1363
	2.00	70	3.5286	1.0032	.1199
B5	1.00	40	4.0750	.7970	.1260
	2.00	70	3.6143	1.1202	.1339
B6	1.00	40	3.6250	.9789	.1548
	2.00	70	3.3571	1.0220	.1222
B7	1.00	40	3.7500	.8086	.1279
	2.00	70	3.4286	1.0710	.1280

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
B1	Equal variances assumed	1.353	.247	2.352	108	.020	.4964	.2110	7.816E-02	.9147
	Equal variances not assumed			2.629	105.985	.010	.4964	.1888	.1220	.8708
B2	Equal variances assumed	2.703	.103	3.410	108	.001	.6179	.1812	.2587	.9770
	Equal variances not assumed			3.695	100.742	.000	.6179	.1672	.2861	.9496
B3	Equal variances assumed	1.280	.260	2.800	108	.006	.4964	.1773	.1450	.8479
	Equal variances not assumed			3.102	104.804	.002	.4964	.1600	.1791	.8137
B4	Equal variances assumed	2.139	.147	2.359	108	.020	.4464	.1892	7.138E-02	.8215
	Equal variances not assumed			2.459	91.692	.016	.4464	.1815	8.589E-02	.8070
B5	Equal variances assumed	8.695	.004	2.289	108	.024	.4607	.2013	6.177E-02	.8597
	Equal variances not assumed			2.506	102.744	.014	.4607	.1839	9.604E-02	.8254
B6	Equal variances assumed	.071	.790	1.342	108	.182	.2679	.1995	-.1276	.6634
	Equal variances not assumed			1.358	84.239	.178	.2679	.1972	-.1242	.6600
B7	Equal variances assumed	5.479	.021	1.647	108	.102	.3214	.1951	-6.53E-02	.7082
	Equal variances not assumed			1.777	99.733	.079	.3214	.1809	-3.75E-02	.6804