

**PERANGANJUAN KARIR DALAM MENILAI KEPUASAN
PELANGGAN DALAM INDUSTRI PERUNGITAN**

ZUL IZHAN MOHTAR

**WAZAH SARJANA SAINS
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU**

2008



017227

1100071206

Perpustakaan Sultanah Nur Zahirah
Universiti Malaysia Terengganu (UMT)



tesis

HF 5415.335 .Z8 2008



1100071206

1100011200 Pemodelan kabur dalam menilai kepuasan pelanggan dalam industri peruncitan / Zul Izwan Mohtar.

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

1100071206

100071206

L'hat sabelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH UMT

PEMODELAN KABUR DALAM MENILAI KEPUASAN PELANGGAN DALAM INDUSTRI PERUNCITAN

PEMODELAN KABUR DALAM MENILAI KEPUASAN
PELANGGAN DALAM INDUSTRI PERUNCITAN
ZUL IZWAN MOHTAR
Julai 2008

Dipengerakkan oleh Profesor Dr. Mohd. Lazim Abdullah, Ph.D.

Abdi Menteri Profesor Dato' Dr. Ahmad Zamruddin, DBA.
Profesor Abu Osman Md. Taib, PhD.

Pelajar Sarjana Sains dan Teknologi

Bersama-sama dengan Universiti Malaysia Terengganu dalam industri peruncitan dan
ZUL IZWAN MOHTAR

perkhidmatan bagi memenuhi syarat dan mendapat pengiktirafan. Kejayaan industri
industri ini berjaya menghasilkan produk berkualiti tinggi yang mampu bersaing di
pasaran dunia dan mempunyai kelebihan dan kelebihan yang unik. Kejayaan
pelajarnya pada akhirnya akan membantu dalam meningkatkan kualiti pelajaran dan
akhirnya meningkatkan perkhidmatan buat. Namun begitu, belum pastih untuk
menilai kepuasan pelanggan disebabkan peraturan dan anggaran terhadapnya masih
berasal ahliak dan subjektif. Oleh itu, sejauh ini berusaha cemerlang dalam kemasan
pelanggan kepada suatu parameter yang boleh dilihat bagi membolehkan maklumat
pertukaran berpusat dengan lebih jelas pada kewujudan kepuasan pelangan.

**Tesis yang dikemukakan sebagai memenuhi syarat memperoleh
Ijazah Sarjana Sains di Fakulti Sains dan Teknologi
Universiti Malaysia Terengganu**

Julai 2008

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Malaysia Terengganu sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Sarjana Sains

PEMODELAN KABUR DALAM MENILAI KEPUASAN PELANGGAN DALAM INDUSTRI PERUNCITAN

ZUL IZWAN MOHTAR

Julai 2008

Pengerusi : Mohd Lazim Abdullah, Ph.D.

**Ahli : Professor Madya Abd. Razak Kamaruddin, DBA.
Professor Abu Osman Md. Tap, Ph.D.**

Fakulti : Sains dan Teknologi

Dewasa ini, telah wujud pelbagai persaingan yang hebat dalam industri peruncitan dan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan dan kehendak pengguna. Kejayaan industri-industri ini bergantung kepada aktiviti-aktiviti peruncit untuk cuba memasarkan barang mereka dan memenuhi keperluan dan kehendak pengguna. Kepuasan pelanggan pula dikesan amat penting dalam mewujudkan kesetiaan pelanggan dan akhirnya meningkatkan perkongsian pasaran. Namun begitu, hampir mustahil untuk menilai kepuasan pelanggan disebabkan pengertian dan anggapan terhadapnya adalah bersifat abstrak dan subjektif. Oleh itu, kajian ini berusaha menterjemahkan kepuasan pelanggan kepada suatu parameter yang boleh diukur bagi membolehkan masyarakat perniagaan memahami dengan lebih jelas tentang konsep kepuasan pelanggan.

Kebanyakan kajian empirikal awal tentang kepuasan yang telah dijalankan hanya menilai kepuasan pelanggan dari satu sudut penilaian sahaja, iaitu kepuasan; manakala penilaian dari sudut kekecewaan pelanggan kebanyakannya diabaikan. Dalam kajian ini

penilaian dari sudut kekecewaan pelanggan turut diadunkan bersama penilaian kepuasan pelanggan bertujuan untuk melihat sejauhmana ketepatan nilai kepuasan pelanggan sebenarnya.

Kajian ini mengupas berkenaan dengan pelaksanaan teknik gabungan (hibrid) dalam membuat analisis kepuasan pelanggan. Tumpuan kajian diberikan untuk menilai persepsi pelanggan tentang tahap dan indeks kepuasan menggunakan Model Konjoin Kabur. Tumpuan juga turut diberikan untuk mengukur tahap dan indeks kepuasan gabungan dalam industri peruncitan yang memberi kesan kepada kelakuan pembelian pelanggan berdasarkan Model Konjoin Kabur dan Model Dwikabur Konflik yang dihibridkan. Data kajian ini merupakan data yang diperoleh daripada sekumpulan 178 responden melalui proses persampelan bertujuan. Dapatkan kajian menunjukkan bahawa dimensi barang, lokasi dan kemudahan fizikal menjadi dimensi utama mempengaruhi tahap kepuasan dan juga tahap kepuasan gabungan. Manakala indeks kepuasan gabungan pula menunjukkan nilai yang lebih baik berbanding indeks kepuasan pelanggan.

Percubaan menghibridkan Model Konjoin Kabur dan Model Dwikabur Konflik dengan mempertimbangkan aspek kepuasan dan juga kekecewaan responden telah membuka dimensi baru kepada sektor peruncitan negara. Ia sesuai digunakan dalam pembinaan indeks kepuasan pelanggan dan untuk mendapatkan indeks kepuasan yang lebih komprehensif yang menggambarkan keadaan sebenar. Akhirnya, percubaan untuk menghibridkan kedua-dua model tersebut dalam kajian ini juga telah berjaya mencapai objektifnya sebagai salah satu alternatif baru dalam penilaian kepuasan pelanggan.