

ABSTRACT

The importance of smartphones in academic learning and overall development of university students have been well established in many published studies. However, several writings have affirmed that Nigerian undergraduate students in public universities have not been reaping from the benefits of the smartphones and in terms of access to information, learning, and development; due to numerous challenges. This research examines the impact of smartphone usage for academic purposes among undergraduate students in Nigerian public universities. This study adapted the SERVQUAL theory framework in determining service quality and customer satisfaction. To achieve the research objectives, a qualitative (in-depth interview) research approach was used to gather information from the informants via purposive sampling technique. The interview data was analyzed using narratives and thematic analysis. The study found that the Nigerian university students encountered internet constraints when using their smartphone in learning. Among the constraints are: high cost for internet usage; epileptic power supply in Nigerian; high government tax imposed on the telecommunication companies (MTN, GLOBACOM and ETISALAT), lack of equipped university libraries, and unavailability of Wi-Fi connection for students.

Keywords: Service quality, customers' satisfaction, smartphone, telecommunication, Nigerian undergraduate students.

Telefon Pintar untuk Tujuan Pembelajaran: Kajian Mengenai Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pelanggan di kalangan Pelajar Prasiswazah di Negeri Lagos, Nigeria

ABSTRAK

Kepentingan telefon pintar dalam pembelajaran akademik dan pembangunan keseluruhan pelajar universiti telah disebutkan dalam banyak kajian lepas. Walau bagaimanapun, beberapa kajian telah mengesahkan bahawa pelajar di universiti awam Nigeria tidak mendapat manfaat daripada telefon pintar dan dari segi mendapat akses kepada maklumat, pembelajaran, dan pembangunan disebabkan pelbagai cabaran yang dihadapi. Kajian ini meneliti impak penggunaan telefon pintar untuk tujuan akademik di kalangan pelajar prasiswazah di universiti awam Nigeria. Kajian ini menggunakan rangka kerja teori SERVQUAL dalam menentukan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan. Untuk mencapai matlamat penyelidikan, pendekatan penyelidikan kualitatif (dalam wawancara mendalam) digunakan untuk mengumpulkan maklumat daripada para pemberi maklumat menerusi teknik pensampelan terpilih. Data wawancara dianalisis dengan menggunakan analisis naratif dan tematik selepas itu, kekangan internet yang signifikan yang dihadapi oleh pelajar universiti Nigeria yang menggunakan telefon pintar mereka dalam pembelajaran telah dikenalpasti. Antara kekangan adalah: kos yang tinggi untuk kegunaan internet; bekalan kuasa yang tidak stabil di Nigeria; cukai kerajaan tinggi yang dikenakan ke atas syarikat-syarikat telekomunikasi (MTN, GLOBACOM dan ETISALAT), kekurangan perpustakaan universiti yang lengkap, pecahan komputer dan ketiadaan sambungan Wi-Fi untuk pelajar-pelajar universiti awam di Lagos, Nigeria.

Kata kunci: *Kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan, telefon pintar, telekomunikasi, pelajar prasiswazah Nigeria.*