



Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif

**KEPUASAN PENGUNJUNG KE TAMAN TAMADUN ISLAM DI  
TERENGGANU TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN  
SEBAGAI PELANCONGAN ISLAM**

**Nik Nur Sakinah Binti Abu Bakar**

**Sarjana Muda Seni Gunaan dengan Kepujian  
(Pengurusan Seni)  
2016**

KEPUASAN PENGUNJUNG KE TAMAN TAMADUN ISLAM DI  
TERENGGANU TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN SEBAGAI  
PELANCONGAN ISLAM

NIK NUR SAKINAH BINTI ABU BAKAR

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk  
Ijazah Sarjana Muda Seni Gunaan dengan Kepujian  
Program Pengurusan Seni

Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif  
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK  
2016

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

Grade: \_\_\_\_\_

Please tick (✓)

Final Year Project Report

Masters

PhD

DECLARATION OF ORIGINAL WORK

This declaration is made on the...9.....day of...JUNE.....2016

Student's Declaration:

I, NIK NUR SAKINAH BT ABUBAKAR, 45053, FAKULTI SENI GUNAAN DAN KREATIF...hereby declare that the work entitled KEPUASAN PENGUNJUNG KE TAMAN TAMADUN ISLAM DI TERENGGANU

KUALITI PERKHIDMATAN SEBAGAI PELANCONGAN ISLAM...is my original work. I have not copied from any other students' work or from any other sources except where due reference or acknowledgement is made explicitly in the text, nor has any part been written for me by another person.

24/6/2016

Date submitted



NIK NUR SAKINAH BT ABU BAKAR (45053)

Supervisor's Declaration:

I, ENCIK MOHD FAHMI BIN YAHAYA..... hereby certifies that the work entitle KEPUASAN PENGUNJUNG KE TAMAN TAMADUN ISLAM DI TERENGGANU TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN SEBAGAI PELANCONGAN ISLAM... was prepared by the above named student, and was submitted to the "FACULTY" as a \* partial/~~full~~ fulfillment for the conferment of IJAZAH SARJANA MUDA SENI GUNAAN DENGAN KEPUJIAN (PENGURUSAN SENI)... and the aforementioned work, to the best of my knowledge, is the said student's work.

Received for examination by:

ENCIK MOHD FAHMI YAHAYA

Date: 24/6/2016

I declare that Project/Thesis is classified as (Please tick (✓/)):

- CONFIDENTIAL** (Contains confidential information under the Official Secret Act 1972)\*  
 **RESTRICTED** (Contains restricted information as specified by the organisation where research was done)\*  
 **OPEN ACCESS**

### Validation of Project/Thesis

I therefore duly affirmed with free consent and willingness declare that this said Project/Thesis shall be placed officially in the Centre for Academic Information Services with the abiding interest and rights as follows:

- This Project/Thesis is the sole legal property of Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS).
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to make copies for the purpose of academic and research only and not for other purpose.
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to digitalise the content for the Local Content Database.
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to make copies of the Project/Thesis for academic exchange between Higher Learning Institute.
- No dispute or any claim shall arise from the student itself neither third party on this Project/Thesis once it becomes the sole property of UNIMAS.
- This Project/Thesis or any material, data and information related to it shall not be distributed, published or disclosed to any party by the student except with UNIMAS permission.

Student signature \_\_\_\_\_

Supervisor signature: \_\_\_\_\_

Current Address:

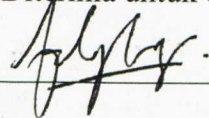
**NO 2 HADAPAN PEJABAT POS  
SUNGAI TONG  
21500, BANDAR PERMAISURI  
TERENGGANU**

Notes: \* If the Project/Thesis is **CONFIDENTIAL** or **RESTRICTED**, please attach together as annexure a letter from the organisation with the period and reasons of confidentiality and restriction.

[The instrument is duly prepared by The Centre for Academic Information Services]

Projek bertajuk '**Kepuasan Pengunjung Ke Taman Tamadun Islam di Terengganu Terhadap Kualiti Perkhidmatan sebagai Pelancongan Islam**' telah disediakan oleh **Nik Nur Sakinah bt Abu Bakar** dan telah diserahkan kepada Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif sebagai memenuhi syarat untuk **Ijazah Sarjana Muda Seni Gunaan dengan Kepujian (Program Pengurusan Seni)**.

Diterima untuk diperiksa oleh:



Encik Mohd Fahmi Bin Yahaya

(Penyelia Program Pengurusan Seni)

Tarikh

24/6/2016

## PENGAKUAN

Saya mengaku bahawa tiada bahagian daripada penyelidikan yang dipamerkan dalam penyelidikan dan Projek Tahun Akhir ini telah digunakan sebagai bahan sokongan untuk sesuatu ijazah atau kelulusan sama ada kepada universiti atau institut pengajian tinggi (IPT) lain.



---

( NIK NUR SAKINAH BINTI ABU BAKAR)

45053

Program Pengurusan Seni

## PENGHARGAAN

Assalamualaikum dan salam sejahtera, segala puji bagi Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnianya dapat saya Nik Nur Sakinah bt Abu Bakar menyiapkan projek tahun akhir dengan sempurna. Ucapan ribuan terima kasih juga kepada kedua ibubapa saya Abu Bakar bin Ismail dan Engku Zaharah bt Engku Yunus yang selalu memberi sokongan, dorongan, doa dan sumber kewangan kepada saya dalam menyiapkan projek tahun akhir dan pengajian di Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS).

Saya juga ingin merakamkan setinggi penghargaan yang tulus ikhlas kepada Encik Fahmi bin Yahaya, penyelia projek tahun akhir saya yang telah banyak membantu dan memberi bimbingan yang amat bernilai kepada saya sepanjang proses menyiapkan projek tahun akhir. Tanpa bantuan dan sokongan beliau, tidak mungkin saya dapat menyiapkan penyelidikan ini.

Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada responden – responden yang telah menjawab soalan kajian saya bagi menjayakan projek tahun ini secara sukarela. Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada rakan-rakan yang telah membantu saya untuk menyiapkan projek tahun akhir ini.

Sekian, terima kasih

## ISI KANDUNGAN

ISI KANDUNGAN	MUKA SURAT
PENGHARGAAN	i
ISI KANDUNGAN	ii
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii

### **BAB 1 PENGENALAN**

1.1 PENDAHULUAN	1
1.1.1 SEJARAH TAMAN TAMADUN ISLAM DI TERENGGANU	1
1.1.2 DEFINISI KEPUASAN PENGUNJUNG	4
1.1.3 DEFINISI PELANCONGAN ISLAM	4
1.2 PENYATAAN MASALAH	5
1.3 PERSOALAN KAJIAN	6
1.4 OBJEKTIF KAJIAN	6
1.5 KEPENTINGAN KAJIAN	7
1.6 KERANGKA KONSEPTUAL	8
1.7 SKOP KAJIAN	10
1.8 RUMUSAN	11



## **BAB 2 SOROTAN KESUSATERAAN**

2.1 PENGENALAN	12
2.1.1 KEPUASAN PENGUNJUNG	12
2.1.2 KEPUASAN PENGUNJUNG DAN PERKHIDMATAN	15
2.1.3 KEPUASAN PENGUNJUNG DAN FASILITI	17
2.1.4 KEPUASAN PENGUNJUNG DA DIMENSI SERVQUAL	19
2.1.5 KEPUASAN PENGUNJUNG DAN KUNJUNGAN ULANGAN	20
2.2 RUMUSAN	22

## **BAB 3 METODOLOGI KAJIAN**

3.1 PENGENALAN	23
3.2 KAEDAH PENGUMPULAN DATA	24
3.2.1 DATA PRIMER	24
3.2.2 DATA SEKUNDER	26
3.3 KAEDAH CATATAN	27
3.4 INSTRUMENT KAJIAN	27

3.5 RUMUSAN	2
-------------	---

## **BAB 4 ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN**

4.1 PENGENALAN	29
4.2 DEMOGRAFI	30
4.3 TAHAP KEPUASAN RESPONDEN	33
4.3.1 BUKTI FIZIKAL	33
4.3.2 KEBOLEHPERCAYAAN	35
4.3.3 TINDAK BALAS	37
4.3.4 JAMINAN	38
4.3.5 EMPATI	40
4.4 ANALISIS TABURAN SILANG ( <i>CROSSTABULATION</i> )	41
4.4.1 PEKERJA BERSIFAT PROFESSIONAL KETIKA BERSAMA PENGUNJUNG MENGIKUT STATUS PEKERJAAN	41
4.4.2 PANDU ARAH YANG DISEDIAKAN JELAS MENGIKUT KATEGORI BANGSA	42
4.4.3 SAYA PERCAYA DENGAN KEBOLEHAN PEKERJA	43

MENGIKUT TAHAP PENDIDIKAN	
4.4.4 JAMINAN KESELAMATAN DARI PEKERJA	44
MENJADIKAN PENGUNJUNG RASA SELAMAT DI KAWASAN YANG DIKUNJUNGI MENGIKUT PENDAPATAN BULANAN	
4.4.5 KAWASAN PARKIR KERETA YANG DISEDIAKAN	45
BERDEKATAN DENGAN KAWASAN TUMPUAN PENGUNJUNG MENGIKUT KATEGORI UMUR	
4.5 ANALISIS KEBOLEHPERCAYAAN ( <i>RELIABILITY</i> )	46
4.6 ANALISIS MIN ( <i>MEAN</i> )	47
4.7 ANALISA PEKALI KOLERASI PEARSON ( <i>CORRELATION</i> )	48
4.8 ANALISA REGRASI LINEAR ( <i>REGRASSION</i> )	49
4.9 RUMUSAN	50

## **BAB 5 CADANGAN DAN KESIMPULAN**

5.1 PENGENALAN	51
5.2 LIMITASI KAJIAN	51

5.3 CADANGAN	52
5.4 KESIMPULAN KAJIAN	53
5.5 RUMUSAN	56
<b>LAMPIRAN</b>	57
<b>RUJUKAN</b>	65

## ABSTRAK

Penyelidikan ini adalah bertujuan untuk mengkaji tahap kepuasan pengunjung ke Taman Tamadun Islam di Terengganu terhadap kualiti perkhidmatan sebagai pelancongan islam. Objektif utama kajian adalah untuk melihat hubungan diantara kepuasan pengunjung dan lima dimensi SERVQUAL iaitu bukti fizikal, kebolehpercayaan, tindak balas, jaminan, empati. Kaedah penyelidikan ini menggunakan kaedah kuantitatif iaitu borang soal selidik yang melibatkan responden yang terdiri pengunjung Taman Tamadun Islam dan penduduk sekitar Kuala Terengganu. Hasil dapat kajian yang dianalisis dengan menggunakan kaedah pekali kolerasi pearson menunjukkan kepuasan pengunjung mempunyai hubungan yang signifikan dengan pembolehubah tidak bersandar. Namun begitu, beberapa cadangan perlu diberi perhatian dalam membangunkan lagi Taman Tamadun Islam sebagai produk pelancongan islam di Malaysia.

## ABSTRACT

*This research is aimed to investigate the level of satisfaction of visitors to the Islamic Civilisation Park in Terengganu on the quality of islamic tourism services . The main objective of the study was to examine the relationship between customer satisfaction and five SERVQUAL dimensions of physical evidence , reliability , responsiveness , assurance, empathy . This research uses quantitative methods by distributing questionnaires and involving respondents who comprised the Islamic Civilisation Park visitors and residents around Kuala Terengganu . The results of study analyzed using Pearson correlation coefficient showed visitor satisfaction had a significant relationship with the independent variables. However , some recommendations need to be addressed in further development to improve the Islamic Civilisation Park as a tourism product of Islam in Malaysia.*

# **BAB 1**

## **PENGENALAN**

### **1.1 PENDAHULUAN**

Bab ini menerangkan latar belakang kajian iaitu mengenai kepuasan pengunjung terhadap kualiti perkhidmatan di Taman Tamadun Islam. Pengkaji akan mengkaji dengan lebih lanjut dan mendalam dalam penyelidikan ini. Selain itu, penyelidik akan menjelaskan dan mengupas tentang kajian yang berkaitan dengan pengkaji iaitu mengenai kepuasan pengunjung dari segi kualiti perkhidmatan di Taman Tamadun Islam dan kajian ini akan menerangkan faktor-faktor tarikan pengunjung terhadap kualiti perkhidmatan dalam terjadinya tahap kepuasan pengunjung terhadap perkhidmatan yang disediakan dalam memberi kepuasan kepada pengunjung yang disediakan di Taman Tamadun Islam. Perkara yang ingin dikongsikankan oleh penyelidik adalah definisi dan sejarahnya.

#### **1.1.1 SEJARAH TAMAN TAMADUN ISLAM DI TERENGGANU**

Taman Tamadun Islam terletak di Pulau Wan Man, Terengganu . Taman Tamadun Islam yang terletak empat kilometer dari bandar raya ini adalah merupakan satu-satunya taman tema yang dibina berkonsepkan islamik dan merupakan binaan pertama didunia dari segi kesenian rekabentuk serta kebudayaan. Ia disiapkan dalam tempoh tiga tahun dan mula dibuka Februari 2008 sebagai satu produk pelancongan

yang antara lain mendedahkan budaya Islam dan menjadikannya sebagai pusat kesenian dan peradaban Islam. Binaan taman tema ini menonjolkan keunggulan Islam dalam seni bina terutama didalam pembuatan monument masjid. Kos pembinaan Taman Tamadun Islam telah dibangunkan dengan kos hampir RM250 juta, meliputi kawasan seluas 22.3 hektar.

Kawasan Taman Tamadun Islam telah dibahagikan kepada empat bahagian iaitu fasa A, B, C dan D. Pada kompenan A terdapat pembangunan yang merupakan pintu masuk utama pengunjung antara jalan darat dan jalan air dan kedua-dua laluan boleh diguna oleh pengunjung ke Taman Tamadun Islam. Bagi pembangunan di fasa B adalah membabitkan pusat aktiviti Taman Tamadun Islam yang mempunyai tiga elemen iaitu plaza masuk, pusat komersial dan konvokesyen. Manakala pembangunan pada Fasa C terdapatnya masjid Kristal yang menjadi salah satu tarikan kepada pengunjung dan perumahan imam dan bilal juga terdapat pada kawasan berdekatan. Akhir sekali komponen yang terdapat pada fasa D adalah pembagunan yang merupakan pembinaan Taman monumen yang menempatkan replika monumen seni bina Islam yang terdapat beberapa buah Negara terutama seni bina yang terkenal. Monumen terdiri daripada 21 miniatur yang terkenal termasuk Masjidil Haram dan Taj Mahal. Kesemua 21 replika dibina pada nisbah skala 1:8 berbanding saiz asal dan terdapat studio mini bagi menerangkan sejarah setiap binaan.

Pembinaan Taman ini turut mengabungkan ciri-ciri keindahan semulajadi dan alam pembinaan buatan manusia berperanan sebagai jendela dunia Islam. Taman Tamadun



Islam juga mengetengahkan seni keunggulan dari segi seni bina islam dan seni bina warisan.

Taman Tamadun Islam juga merupakan salah satu produk pelancongan yang antara mempunyai kelainan dengan mededahkan budaya islam dan menjadikan ia sebagai satu tempat kesenian dan peradaban islam.( Yaacob, W. Z. (2010, September Selasa). TTI Teras Pelancongan Islam. *Utusan Malaysia* , p. 24.)



Sumber: [www.liburterengganu.com](http://www.liburterengganu.com)

### **1.1.2 DEFINISI KEPUASAN PENGUNJUNG**

Kepuasan pengunjung menurut Solomon, (1986) adalah sikap atau perasaan pengunjung selepas menggunakan sesuatu produk atau perkhidmatan yang disediakan di sesebuah tempat yang dikunjungi. Kepuasan pengunjung merupakan salah satu faktor atau cara untuk mengenalpasti adakah perkhidmatan yang disediakan dapat memuaskan pengunjung pada tahap yang ditetapkan. Kepuasan juga menjadi isu atau elemen yang penting bukan sahaja dalam industri penjualan tetapi juga dalam industry pelancongan. Oleh itu, masyarakat yang juga selaku pengunjung atau pelanggan merupakan pengguna mempunyai kehendak dan keperluan bagi kepuasan diri mereka selepas menggunakan sesuatu perkhidmatan.

### **1.1.3 DEFINISI PELANCONGAN ISLAM**

Pelancongan islam merupakan salah satu produk pelancongan yang baru dan telah menarik minat masyarakat masa kini. Menurut Noor Shakirah Mat Akhir , (2010) dalam kajian Jabil Mapjabil, R. R. (2015). Pelancongan Islam: Suatu Tinjauan Konseptual dan relevannya di Malaysia, pelancongan islam dapat didefinisikan sebagai pelancongan yang bertujuan untuk menghormati atau menghargai prinsip-prinsip keagamaan, menjejaki tamadun lama dan warisan, mengunjungi bandar dan negara untuk mengenalinya, berehat atau tujuan rekreasi dan rawatan di sesebuah tempat yang dikunjungi. Walaubagaimanapun, pelancongan islam dan pelancongan budaya adalah berbeza tetapi saling berkaitan antara satu sama lain.

Manakala menurut Shakry, (2001) dalam kajian yang sama menyatakan bahawa terdapat tiga komponen utama yang dapat dikaitkan dengan pelancongan islam iaitu yang pertama adalah pembaharuan terhadap budaya dan penyebaran islam, kedua adalah sesuatu yang memberi manfaat dari sudut ekonomi kepada masyarakat islam dan ketiga adalah memperkukuhkan jati diri dan keyakinan, identiti dan kepercayaan yang wujud dalam masyarakat islam.

## **1.2 PENYATAAN MASALAH**

Pengkaji mendapati terdapat beberapa permasalahan dalam kajian ini. Terutama yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung ke Taman Tamadun Islam.

Antara salah satu yang memberi kepuasan atau faktor kepuasan kepada adalah dari segi penyediaan servis perkhidmatan dan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan. Menurut Zairin Akma Zolkapli, C. S. (2013) menyatakan bahawa kualiti servis perkhidmatan dan fasiliti atau kemudahan yang disediakan di Taman Tamadun Islam kurang memuaskan pengunjung.

Selain itu, kaitan penggunaan konsep SERVQUAL dalam menangani persoalan berkaitan tahap kepuasan pengunjung. Menurut Parasuraman, (1998) menyatakan bahawa konsep SERVQUAL mudah untuk ditadbir dan amat berguna untuk menangani persoalan berkenaan tahap kepuasan pengunjung.

Manakala menurut Mohd Faiz bin Mat Nasir, L. M. (2011) menyatakan bahawa penilaian dalam kajian menggunakan konsep SERVQUAL merupakan dimensi paling dinilai oleh pelanggan untuk mencapai tahap kepuasan sesuatu perkhidmatan.

### 1.3 PERSOALAN KAJIAN

- 1) Adakah terdapat hubungan antara bukti fizikal (*tangibles*) perkhidmatan dengan kepuasan pengunjung ke Taman Tamadun Islam di Terengganu?
- 2) Adakah terdapat hubungan antara kebolehpercayaan(*reliability*) perkhidmatan dengan kepuasan pengunjung?
- 3) Adakah terdapat hubungan antara tindak balas (*responsiveness*) perkhidmatan dengan kepuasan pengunjung?
- 4) Adakah terdapat hubungan antara jaminan ( *assurance* ) perkhidmatan dengan kepuasan pengunjung?
- 5) Adakah terdapat hubungan antara empati (*empathy*) perkhidmatan dengan kepuasan pengunjung?

### 1.4 OBJEKTIF KAJIAN

Terdapat beberapa objektif yang mendorong pengkaji untuk membuat kajian. Antara objektif kajian ialah:

1. Untuk mengkaji hubungan antara bukti fizikal (*tangible*) dari segi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pengunjung.
2. Untuk mengkaji hubungan antara kebolehpercayaan(*reliability*) perkhidmatan dengan kepuasan pengunjung.
3. Untuk mengkaji hubungan antara tindak balas(*responsiveness*) perkhidmatan dengan kepuasan pengunjung.

4. Untuk mengkaji hubungan antara jaminan ( *assurance* ) perkhidmatan dengan kepuasan pengunjung.
5. Untuk mengkaji hubungan antara empati ( *empathy* ) perkhidmatan dengan kepuasan pengunjung.

## 1.5 KEPENTINGAN KAJIAN

Dalam kajian ini, elemen-elemen yang memberi kepuasan kepada pengunjung ke Taman Tamadun Islam dapat memberi kepentingan kepada organisasi, masyarakat dan juga dijadikan sebagai khazanah ilmu untuk pengkaji akan datang. Antara kepentingan kajian adalah seperti berikut:

Organisasi Taman Tamadun Islam adalah bertujuan untuk memberi kefahaman yang jelas tentang faktor-faktor yang memberi kepuasan kepada pengunjung dan boleh dijadikan sebagai rujukan atau panduan.

Masyarakat dan pengunjung ialah dapat membantu dalam membuat perancangan dan keputusan untuk mengunjungi Taman Tamadun Islam. Secara tidak langsung dapat memudahkan masyarakat atau pengunjung dalam membuat pilihan keatas Sesuatu tempat yang ingin dikunjungi pada masa akan datang.

Selain itu, turut memberi kepentingan dari segi Khazanah ilmu dengan membantu pengkaji pada masa akan datang sebagai panduan dan rujukan secara terperinci dalam kajian.

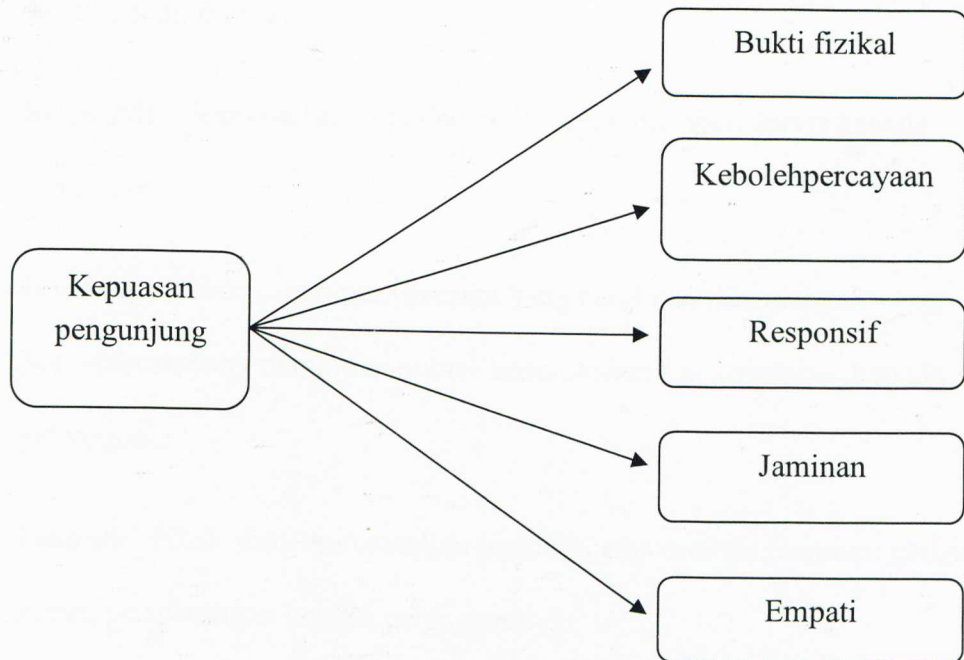
## 1.6 KERANGKA KONSEPTUAL

Penilaian menggunakan konsep SERVQUAL adalah bertujuan untuk menilai kualiti perkhidmatan berdasarkan lima dimensi yang mana merupakan dimensi yang paling dinilai oleh pengunjung iaitu kebolehpercayaan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), bukti fizikal (*Tangibles*), Empati (*Empathy*) dan Responsif (*Responsiveness*). Menurut Ramli,Chai dan Idris, (2009) menyatakan bahawa terdapat instrumen atau alatan yang boleh digunakan untuk mengukur kualiti perkhidmatan pengunjung pada masa kini.

Pengukuran kualiti perkhidmatan menggunakan konsep SERVQUAL merupakan teknik yang telah dibangunkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml pada tahun 1988 yang pada asalnya adalah bertujuan untuk mengukur persepsi kualiti perkhidmatan dalam permasaran dan kemudiannya telah digunakan secara meluas dalam bidang lain.

Pemboleh ubah bersandar

pemboleh ubah tidak bersandar



Rujukan: Mohd Faiz bin Mat Nasir, L. M. (2011). *Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan di Fakulti Teknikal dari Aspek Kemudahan dan Fasiliti*. 33-43.

Menurut Booth, (2003) menyatakan bahawa penggunaan konsep SERVQUAL dapat membantu pembekal pengkhidmatan dalam menilai kepuasan pengunjung dan bagi memahami jangkaan dan persepsi yang juga boleh dijadikan sebagai penilaian yang berterusan.

Manakala menurut Johari, (2007) menyatakan bahawa setiap dimensi dalam penilaian SERVQUAL mempunyai keterangan tersendiri.

- **Bukti fizikal** – Kemudahan fizikal, keadaan peralatan dan berketrampilan.
- **Kebolehpercayaan** – Mampu untuk menjalankan perkhidmatan dengan betul dan boleh dipercayai.
- **Responsif** – Sentiasa bersedia dan cepat untuk memberi servis kepada pelanggan.
- **Jaminan** – Pekerja mempunyai etika yang betul dan mempunyai pengetahuan yang mampu memberi kepercayaan dan keyakinan kepada pihak pelanggan.
- **Empati** – Pihak yang menawarkan perkhidmatan mampu memberi perhatian secara perseorangan kepada pelanggannya

## 1.7 SKOP KAJIAN

Dalam kajian yang akan dijalankan ini, pengkaji telah menetapkan skop kajian bagi membantu pengkaji memfokuskan apa yang ingi dikaji oleh pengkaji agar tidak lari dari objektif sebenar pengkaji dalam menjalankan penyelidikan ini.

Kawasan atau tempat kajian yang akan dijalankan oleh pengkaji adalah di kawasan Taman Tamadun Islam, Pulau Wan Man di Terengganu dan juga masyarakat tempatan di sekitar daerah Kuala Terengganu. Dalam kajian yang akan dijalankan, pengkaji ingin mengkaji kepuasan pengujung terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan di Taman Tamadun Islam dari segi kepuasan terhadap Fasililti dan servis perkhidmatan.