



**FAKTOR PENDORONG KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI
KERJA PIHAK MUZIUM NEGERI TERENGGANU**

Siti Nurul Syahirah Binti Che Othman

44189

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

2016

**FAKTOR PENDORONG KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITI KERJA PIHAK MUZIUM NEGERI TERENGGANU**

SITI NURUL SYAHIRAH BINTI CHE OTHMAN

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Ijazah Sarjana Seni Gunaan dengan Kepujian
(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 theday of.....2016.

Student's Declaration:

I **SITI NURUL SYAHIRAH BINTI CHE OTHMAN, 44189. APPLIED AND CREATIF ARTS (FACA)** hereby declare that the work entitled **FAKTOR PENDORONG KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI KERJA PIHAK MUZIUM NEGERI TERENGGANU** 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.

SITI NURUL SYAHIRAH BINTI
CHE OTHMAN (44189)

Date submitted

Name of the student (Matric No.)

Supervisor's Declaration:

I **ENCIK ADREAS SUDJUD DARTANTO** (SUPERVISOR'S NAME) hereby certifies that the work entitled **FAKTOR PENDORONG KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI KERJA PIHAK MUZIUM NEGERI TERENGGANU** (TITLE) was prepared by the above named student, and was submitted to the "FACULTY" as a * partial/full fulfillment for the conferment of **BACHELOR OF APLLIED ARTS WITH HONOURS (ARTS MANAGEMENT)**(PLEASE INDICATE THE DEGREE), and the aforementioned work, to the best of my knowledge, is the said student's work.

Received for examination by: **ENCIK ANDREAS SUDJUD DARTANTO**

Date: _____

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 _____

(SITI NURUL SYAHIRAH BINTI
CHE OTHMAN)

Supervisor signature: _____

(EN. ANDREAS SUDJUD
DARTANTO)

Current Address:

307 Jalan Penarik, Bandar Permaisuri, 22100 Setiu 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 **‘FAKTOR PENDORONG KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI KERJA PIHAK MUZIUM NEGERI TERNGGANU’** telah disediakan oleh **Siti Nurul Syahirah Binti Che Othman** dan telah diserahkan kepada Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Seni Gunaan dengan Kepujian (**Pengurusan Seni**).

Diterima untuk diperiksa oleh:

(En. Andreas Sudjud Dartanto)

Tarikh:

PENGAKUAN

Saya mengaku bahawa Projek Tahun Akhir (PTA) yang bertajuk **FAKTOR PENDORONG KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI KERJA PIHAK MUZIUM NEGERI TERNGGANU** ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali ada sesetengah maklumat yang telah saya petik dalam buku sebagai rujukan mahupun petikan maklumat dan sumber lain seperti internet dan jurnal-jurnal lepas. Saya juga telah mengolahkah maklumat tersebut bersertakan sumbernya.

Yang Benar,

.....

(SITI NURUL SYAHIRAH BINTI CHE

OTHMAN)

(44189)

PENGHARGAAN

Bersyukur ke hadrat Ilahi kerana limpah dan kurnia-Nya Projek Tahun Akhir ini telah berjaya disiapkan dengan sepenuhnya. Walaupun terdapat beberapa kekangan dan masalah yang saya alami sewaktu menjalankan kajian ini, namun saya diberi keizinan-Nya dalam menempuhi segala cabaran tersebut sehingga saya dapat menyiapkan kajian ini dalam tempoh yang ditetapkan.

Di kesempatan ini, saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat sepanjang kajian ini dijalankan. Terutamanya ibu dan bapa, Siti Nora Hassan dan Che Othman Mohammed serta keluarga tercinta yang sentiasa memberi semangat dan bantuan kewangan sepanjang kajian ini dijalankan. Tidak lupa juga adik saya iaitu Mohd Amir Ali Che Othman serta sahabat saya Mohd Hafizul Hussin yang membantu pengkaji untuk mengagihkan borang kaji selidik dan mendapat maklumat daripada responden sehingga saya dapat menyiapkan kajian.

Saya juga ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada En Andreas Sudjud Dartanto selaku penyelia dan Cik Karen Audrey Samy selaku penyelarar Projek Tahun Akhir atas dorongan, tunjuk ajar dan bantuan serta nasihat mereka sangat meninggalkan kesan Sepanjang saya menjalankan kajian saya ini. Tidak lupa juga kepada pensyarah-pensyarah program Pengurusan Seni yang telah banyak memberikan pendapat serta komen yang berguna kepada pengkaji sepanjang Projek Tahun Akhir ini dilakukan.

Setinggi – tinggi penghargaan saya ucapkan kepada pihak Muzium Negeri Terengganu yang telah membantu pengkaji dalam mendapatkan data kajian. Terutamanya, kepada En. Mohd Sabri Bin Muda selaku Penolong Kurator Kanan Perhubungan dan Pemasaran Muzium Negeri Terengganu yang sanggup bekerjasama dan bersusah payah membantu saya untuk memperoleh dapatan kajian. Seterusnya, terima kasih kepada responden yang sudi menjawab borang kaji selidik saya bagi memenuhi kehendak dan keperluan kajian.

Akhir sekali, saya ingin mengucapkan berbanyak-banyak terima kasih kepada semua yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung sepanjang kajian dijalankan. Jasa anda semua tidak dapat saya balas hanya dengan ucapan terima kasih serta doa saya untuk anda. Di samping itu, saya juga ingin mengucapkan jutaan kemaafan kepada semua yang terlibat sekiranya ada kesalahan yang saya lakukan dalam sedar mahupun tidak sedar. Sesungguhnya yang baik datang daripada Allah S.W.T dan yang silap datang daripada saya sendiri.

Sekian, Terima kasih.

ABSTRAK

Kajian ini untuk menganalisis Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Kerja Pihak Muzium Negeri Terengganu. Focus utama kajian adalah untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualiti kerja pihak muzium yang diukur melalui faktor luaran dan faktor dalaman muzium negeri Terengganu. Hal ini dapat diterjemahkan melalui kaedah kuantitatif iaitu menggunakan borang kaji selidik. Responden kajian terdiri daripada pengunjung yang datang ke Muzium Negeri Terengganu. Hasil dapatan kajian ini, pengkaji merumuskan pendorong utama kepuasan pengunjung adalah melalui faktor dalaman muzium yang melibatkan faktor fizikal, kebolehpercayaan, responsif, jaminan dan empati.

ABSTRACT

The objective of the research was to analyse the factor that contribute to the customer's satisfaction towards the quality of work of the Terengganu State Museum. The main focus of the research was to study the customer ratings on quality of work of the museum by measuring through external and internal factors. The method used was quantitative method, by using the survey form. The respondents were visitors to Terengganu State Museum. The finding, researchers concluded the key driver of the customer's satisfaction was through internal factors of the museum, that involving physical factors, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

ISI KANDUNGAN

KANDUNGAN	MUKA
SURAT	
BORANG PENGESAHAN	i
PENGESAHAN PENYELIA	iii
PENGAKUAN	iv
PENGHARGAAN	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
ISI KANDUNGAN	ix
SENARAI JADUAL	xvii
SENARAI RAJAH	xx
SENARAI CARTA PAI	xx
SENARAI GRAF BAR	xxi

BAB 1 PENGENALAN

1.0 Pendahuluan	1
1.1 LatarBelakangKajian	5
1.1.0 Pengenalan Muzium	5
1.1.1 Pengenalan Permuziuman Di Malaysia	11
1.1.2 Pengenalan Muzium Negeri Terengganu	14
1.1.3 Sejarah Muzium Negeri Terengganu	18
1.1.4 Peranan Muzium Negeri Terengganu	20
1.1.5 Piagam Pelanggan	22
1.2 Permasalahan Kajian	23
1.3 Persoalan Kajian	24
1.4 Objektif Kajian	25
1.5 Konsep Kerangka Kajian	25
1.6 Skop Kajian	26
1.7 Kepentingan Kajian	29
1.8 Ringkasan	30

BAB 2 SOROTAN KESUSTERAAN

2.0 Pendahuluan	33
2.1 Kerangka Teori Kajian	34
2.2 Definisi Teori Dan Operasional	36
2.2.0 Definisi Faktor/Motivasi	36
2.2.1 Definisi Kepuasan	36
2.2.2 Definisi Kualiti Kerja	37
2.2.3 Definisi Pelanggan/Pengunjung	37
2.3 Pemasaran Dalam Muzium	41
2.3.1 Kerangka Konteks Pemasaran Muzium	44
2.4 Pengelasan Tarikan Pelawat	45
2.5 External Muizum	47
2.6 Internal Muzium	47
2.7 Swot Analisis	48
2.8 Kakitangan / Organisasi	49
2.9 Tingkah Laku Pelanggann	49
2.9.0 Tahap Pengguna	50
2.9.1 Faktor Penentu Kepuasan	50

2.9.2 Prinsip Kepuasan Pelanggan	57
2.9.3 Konsep Pengukur Kepuasan Pelanggan	60
2.9.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	63
2.10 Muzium Sebagai Perkhidmatan Awam	65
2.10.0 Perkhidmatan Awam	65
2.10.1 Perkhidmata/Servis	66
2.11 Kurator Muzium	67
2.11.1 Khidmat Komunikasi	68
2.12 Latihan Pendidikan Dan Kerjaya	72
2.13 Ringkasan	73

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.0 Pendahuluan	74
3.1 Lokasi Kajian	76
3.1.0 Negeri Terengganu	77
3.1.1 Kuala Terengganu	79
3.1.2 Muzium Negeri Terengganu	80
3.2 Masa Kajian	82
3.3 Reka Bentuk Kajian	83
3.4 Instrumen Kajian dan Persempelan	84
3.5 Model Analisis Data	87
3.6 Limitasi Kajian	88
3.7 Ringkasan	90

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.0 Pendahuluan	93
4.1 Jadual dan Graf Demografi	93
4.1.0 Jantina	93
4.1.1 Umur	94
4.1.2 Bangsa	95
4.1.3 Status Pekerjaan	96
4.1.4 Pendapatan	97
4.1.5 Tempat Asal	99
4.1.6 Tahap Pendidikan	100
4.2 Jadual dan Graf Faktor Luaran Muzium	102
Motivasi	
4.2.0 Bilangan Faktor Dorongan Responden untuk Datang ke Muzium	102
4.2.1 Tujuan Responden Datang Ke Muzium	103

Pengetahuan

4.2.2 Sumber Maklumat Responden 104

4.2.3 Tahap Maklumat Reponden Jangkaan 105

Jangkaan

4.2.4 Jangkaan Responden 106

4.2.5 Perbandingan Jangkaan Responden 107

Pengalaman

4.2.6 Kekerapan Responden Datang Ke Muzium 108

4.2.7 Kepuasan Responden Berdasarkan Pengalaman 109

4.3 Jadual Faktor Dalaman Muzim

4.3.0 Kepuasan Responden Terhadap Faktor Fizikal 110

4.3.1 Kepuasan Responden Terhadap FaktorKebolehpercayaan 113

4.3.2 Kepuasan Responden Terhadap Faktor Responsif 117

4.3.3 Kepuasan Responden Terhadap Faktor Jaminan 120

4.3.4 Kepuasan Responden Terhadap Faktor Empati 123

.4.4 Tabur Silang	
4.4.0 Jantina, Tahap Pendidikan, Dan Tujuan Responden Datang ke Muzium	127
4.4.1 Jantina, Umur, Dan Jangkaan Responden	129
4.4.2 Jantina, Jangkaandan Faktor Fizikal Muzium	131
4.4.3 Jantina, Jangkaan Dan Faktor Kebolehpercayaan Muzium	132
4.4.4 Jantina, Jangkaan Dan Faktor Responsif Muzium	134
4.4.5 Jantina, Jangkaan Dan Faktor Jaminan	135
4.4.6 Jantina, Jangkaan Dan Faktor Empati Muzium	137
4.5 Ujian Kebolehpercayaan	
4.5.0 Ujian Kebolehpercayaan	139
4.6 Kesimpulan	140
4.7 Ringkasan	141

Bab 5 PERBINCANGAN, CADANGAN DAN RUMUSAN

5.0 Pendahuluan	142
5.1 Perbincangan	144
5.2 Cadangan	146
5.2.0 Pihak Muzium Negeri Terengganu	146
5.2.1 Pengkaji Akan Datang	146
5.2.2 Responden Dan Masyarakat	147
5.2.3 Cadangan Daripada Pengunjung	148
5.3 Rumusan	149
5.4 Ringkasan	151
RUJUKAN	152
LAMPIRAN	
Lampiran 1	156
Lampiran 2	162
Lampiran 3	165

SENARAI JADUAL

Jadual 4.1.0 Menunjukkan Bilangan Responden Mengikut Jantina	93
Jadual 4.1.1 Menunjukkan Tingkat Umur Responden Umur	94
Jadual 4.1.2 Menunjukkan Bilangan Responden Mengikut Jenis Bangsa	95
Jadual 4.1.3 Menunjukkan Bilangan Responden Mengikut Status Pekerjaan	96
Jadual 4.1.4 Menunjukkan Bilangan Responden Mengikut Pendapatan	97
Jadual 4.1.5 Menunjukkan Bilangan Responden Mengikut Tempat Asal	99
Jadual 4.1.6 Tahap Pendidikan Menunjukkan Bilangan Responden Mengikut	100
Jadual 4.2.0 Menunjukkan Faktor Dorongan Responden Untuk Datang Ke Muzium	102
Jadual 4.2.1 Menunjukkan Tujuan Responden Datang Ke Muzium	103
Jadual 4.2.2 Menunjukkan Sumber Maklumat Responden	104
Jadual 4.2.3 Menunjukkan Tahap Maklumat Responden	105
Jadual 4.2.4 Menunjukkan Jangkaan Responden	106
Jadual 4.2.5 Menunjukkan Perbandingan Jangkaan Responden	107
Jadual 4.2.6 Menunjukkan Kekerapan Responden Datang Ke Muzium	108

Jadual 4.2.7 Menunjukkan Kepuasan Responden Berdasarkan Pengalaman	109
Jadual 4.3.0 Menunjukkan Kepuasan Responden Terhadap Faktor Fizikal	110
Jadual 4.3.1 Menunjukkan Kepuasan Responden Terhadap Faktor Kebolehpercayaan	113
Jadual 4.3.2 Menunjukkan Kepuasan Responden Terhadap Faktor Responsif	117
Jadual 4.3.3 Menunjukkan Kepuasan Responden Terhadap Faktor Jaminan	120
Jadual 4.3.4 Menunjukkan Kepuasan Responden Terhadap Faktor Empati	123
Jadual 4.4.0 Menunjukkan Jantina, Tahap Pendidikan, Dan Tujuan Responden Datang Ke Muzium	129
Jadual 4.4.2 Menunjukkan Jantina, Jangkaan Dan Faktor Fizikal Muzium	131
Jadual 4.4.3 Menunjukkan Jantina, Jangkaan Dan Faktor Kebolehpercayaan Muzium	132
Jadual 4.4.4 Menunjukkan Jantina, Jangkaan Dan Faktor Responsif Muzium	134
Jadual 4.4.5 Menunjukkan Jantina, Jangkaan Dan Faktor Jaminan	135

Jadual 4.4.6 Menunjukkan Jantina, Jangkaan Dan Faktor Empati Muzium	137
Jadual 4.5.0 Menunjukkan Ujian Kebolehpercayaan	139

SENARAI RAJAH

Rajah 1.6.0 Menunjukkan Peta Muzium Negeri Terengganu	25
Rajah 2.3.1 kerangka Konteks Pemasaran Muzium	44
Rajah 2.4.0 Pengelasan Tarikan Pelawat	46
Rajah 2.8.0 Menunjukkan Hasil Daripada Analisis Swot Staf	48
Rajah 2.11.0 Menunjukkan Peranan Kurator	67
Rajah 3.1.0 Menunjukkan Peta Negeri Terengganu	77
Rajah 3.1.1 Menunjukkan Peta Daerah Kuala Terengganu	79
Rajah 3.1.2 Menunjukkan Bangunan Muzium Negeri	82
Rajah 3.3.1 Menunjukkan Reka Bentuk Kajian	83
Rajah 3.5.0 Menunjukkan Kerangka Gaya Penilaian Pengguna	87

SENARAI CARTA PAI

Carta Pai 4.1.0 Menunjukkan Bilangan Responden Mengikut Jenis Jantina	93
---	----

SENARAI GRAF BAR

Graf Bar 4.1.1 Menunjukkan Tingkat Umur Responden	94
Graf Bar 4.1.2 Menunjukkan Bilangan Responden Mengikut Jenis Bangsa	95
Graf Bar 4.1.3 Menunjukkan Bilangan Responden Mengikut Status Pekerjaan	96
Graf Bar 4.1.4 Menunjukkan Bilangan Responden Mengikut Tahap Pendapatan	97
Graf Bar 4.1.5 Menunjukkan Bilangan Responden Mengikut Tempat Asal	99
Graf Bar 4.1.6 Menunjukkan Bilangan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	100
Graf Bar 4.3.0 Menunjukkan Tahap Kepuasan Responden Terhadap Faktor Fizikal	110
Graf Bar 4.3.1 Menunjukkan Tahap Kepuasan Responden Terhadap Faktor Kebolehpercayaan	114
Graf Bar 4.3.2 Menunjukkan Tahap Kepuasan Responden Terhadap Faktor Responsif	117
Graf Bar 4.3.3 Menunjukkan Tahap Kepuasan Responden Terhadap Faktor Jaminan	120

Graf Bar 4.3.4 Menunjukkan Tahap Kepuasan Responden Terhadap Faktor Empati 123