

# **TAHAP KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PENGURUSAN DI PUSTAKA NEGERI SARAWAK,SIBU**

Oleh

Nur Alam binti Irol Shah Alam

Pengurusan Seni

Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif

Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS)

[76145@siswa.unimas.my](mailto:76145@siswa.unimas.my)

## ***ABSTRAK***

Kajian ini bertujuan untuk meneroka kualiti pengurusan yang ada di Pustaka Negeri Sarawak,Sibu. Perpustakaan merupakan salah satu sumber maklumat yang mempunyai peranan penting dalam bidang pengurusan dan penyebaran maklumat. Baik jasa kepada pengunjung perpustakaan akan meningkatkan kepuasan pengunjung. Tujuan penyelidikan ini adalah mengetahui pengaruh perkhidmatan pengurusan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung di Pustaka Negeri Sarawak,Sibu dan perkhidmatan perpustakaan paling dominan terhadap kepuasan pengunjung. Kualiti perkhidmatan boleh dilihat daripada ketara (bukti fizikal), the reliability of kebolehpercayaan (the responsiveness of responsiveness (the responsif) jaminan kehidupan untuk anda dan empati (empati) yang mungkin bertemu. Jaminan yang berubah-ubah secara sembarangan dan empati boleh memberikan kesan kepada kepuasan pengunjung, manakala berubah-ubah ketara, kebolehpercayaan dan responsif tidak memberi pengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Pustaka Negeri Sarawak, Sibu. Dengan menjadikan Pustaka Negeri Sarawak, Sibu sebagai tempat kajian, kajian berbentuk deskriptif ini mengambil kira pandangan masyarakat setempat mengenai kajian yang dijalankan. Hasil daripada pendedaran borang soal

selidik dengan memuatnaik “*google form*” kepada 384 orang responden menunjukkan bahawa tahap kepuasan pengunjung terhadap Pustaka Negeri Sarawak, Sibu sememangnya mempengaruhi kunjungan pengunjung ke Pustaka Negeri Sarawak, Sibu. Secara keseluruhannya, kajian ini merungkai kepentingan pengurusan di sesuatu tempat atau destinasi dalam mempengaruhi tahap kepuasan pengunjung.

Kata kunci: Kualiti Perkhidmatan , Kepuasan Pengunjung dan Pustaka Negeri Sarawak, Sibu

## ***PENGENALAN***

Dalam bab ini, pengkaji akan menerangkan latar belakang kajian Pustaka Negeri Sarawak, Sibu, Ordinan Perpustakaan Negeri Sarawak (SSLO), 1999, menubuhkan Perpustakaan Negeri Sarawak. PERPUSTAKAAN dibuka secara rasmi pada 31 Disember 1999, dan mula beroperasi pada 2 Januari 2000. Perpustakaan Negeri Sarawak di Miri telah dibuka dan berfungsi pada tahun 2002. Ini bertindak sebagai hab kawasan utara dan membantu penduduk Miri dan komuniti berdekatan di wilayah utara Sarawak dengan keperluan maklumat dan penyelidikan mereka.

Perpustakaan Negeri Sarawak berfungsi sebagai pusat sumber negeri dan pusat perkhidmatan maklumat untuk kedua-dua sektor awam dan swasta. Perpustakaan Negeri Sarawak dihubungkan dengan pelbagai pusat maklumat, perpustakaan, dan arkib di Sarawak dan di luar Malaysia. Selain itu juga berfungsi sebagai portal kepada pusat sumber fizikal dan maya di seluruh dunia. Secara umum bahawa Pustaka Negeri Sarawak berfungsi sebagai pusat untuk aktiviti kemasyarakatan, kebudayaan dan pusat pembelajaran.

Seterusnya, pengkaji juga akan membincangkan objektif dan persoalan kajian bagi mengenal pasti persoalan yang ingin dicapai melalui kajian ini. Skop kajian dan limitasi kajian

turut dibincangkan dalam bab ini. Seterusnya, pernyataan masalah adalah faktor-faktor yang mendorong kajian ini dilakukan. Pengkaji juga akan membincangkan kepentingan kajian yang dapat memenuhi keperluan kumpulan tertentu.

### ***OBJEKTIF KAJIAN***

1. Untuk mengenal pasti kekangan yang dihadapi oleh pengunjung dalam memperoleh sumber rujukan di Pustaka Negeri Sarawak, Sibü.
2. Untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi kedatangan pengunjung ke Pustaka Negeri Sarawak, Sibü
3. Untuk menganalisis tahap kepuasan pengunjung dalam perkhidmatan pengunjung di Pustaka Negeri Sarawak, Sibü

### ***KAJIAN LITERATUR***

Kepuasan pengunjung merujuk kepada tercapainya keperluan, harapan dan keinginan dari pengunjung boleh dicapai yang menghasilkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjutan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung antara lain dan faktor kebersihan. Batubara dan Windarto (2019), pengurus perkhidmatan dalam semua industri termasuk sektor awam perlu memberi perhatian yang teliti terhadap faktor kepuasan pelanggan atau pengunjung. Purata pengunjung akan bertindak balas dengan cara yang sama jika ditanya tentang keinginan mereka untuk perkhidmatan mereka mahukan perkhidmatan berkualiti tinggi yang memenuhi keperluan dan keinginan mereka. (Zulfamy, 2018).

Seterusnya, terdapat beberapa alat ukuran yang tersedia hari ini untuk mengukur kualiti perkhidmatan dan memastikan kepuasan pengunjung (Ramli, Siew & Idris, 2009). SERVQUAL dan SERVPERF ialah beberapa alatan yang digunakan. Bagi menilai pemahaman kualiti

perkhidmatan dalam bidang pemasaran, Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1985) mencipta ukuran SERVQUAL pada tahun 1985. Selain itu, pertimbangan pembekal perkhidmatan, tumpuan pada pelbagai bidang. SERVQUAL mencari sebarang percanggahan antara persepsi dan jangkaan pihak berkepentingan penyampaian perkhidmatan dalaman dan luaran.

Konsep SERVQUAL akan menilai kualiti perkhidmatan berteraskan lima dimensi: kebolehpercayaan, jaminan, bukti fizikal, empati dan responsif. Lima dimensi ini adalah yang menyumbang paling banyak kepada kepuasan pengunjung dengan perkhidmatan. Tahap pengetahuan, pengalaman dan keperluan pengguna berhubung dengan perkhidmatan yang ditawarkan oleh perpustakaan boleh mempengaruhi persepsi mereka. Mewujudkan kepuasan pengunjung bukanlah sesuatu perkara yang mudah dilakukan kerana kepuasan pengunjung perkara yang sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus. Usaha untuk meningkatkan atau menyempurnakan elemen perkhidmatan akan dapat menyumbang kepada kepuasan, nilai tambahan, dan reputasi positif untuk perpustakaan. Penolakan salah satu elemen tersebut menunjukkan bahawa pengguna tidak berpuas hati dengan perpustakaan. Pradipta, (2017).

Menurut Ahsan (2018), adalah mungkin untuk mempertimbangkan sama ada sistem birokrasi adalah tidak dalam perkhidmatan awam atau etika. Mempunyai komitmen untuk menegakkan perkhidmatan yang jujur untuk mendapatkan hak pengguna, berkesan dan terjamin apabila menawarkan perkhidmatan kepada masyarakat. Memandangkan operasi pentadbiran awam disambungkan kepada niat dan tujuan orang awam tertentu yang bertujuan untuk melayani kepentingan awam dan mesti dilaksanakan berdasarkan kewajipan dan motif yang betul, moral atau etika merupakan salah satu bahagian paling penting dalam pentadbiran awam.

## ***METODOLOJI KAJIAN***

Metodologi kajian adalah kaedah yang efisien untuk memperoleh data dan maklumat tambahan untuk menyiapkan kajian ini. Kaedah kuantitatif telah digunakan untuk membantu pengkaji mendapatkan apa yang dikehendaki. Berdasarkan data primer dan data sekunder, pengkaji dapat menambah ilmu pengetahuan berkenaan tajuk kajian dan cara mendapatkan maklumat dengan mudah dan cepat. Seterusnya, pengkaji juga telah menggunakan proses analisis data yang merangkumi empat fasa untuk memudahkan penulisan kajian dilakukan. Pengkaji akan menggunakan pendekatan pemerhatian disebabkan kaedah ini sesuai untuk mendapatkan maklumat. Berdasarkan objektif kajian yang telah dinyatakan oleh pengkaji, pendekatan ini lebih mudah dalam melakukan kajian terhadap tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan di Pustaka Negeri Sarawak, Sibu kerana pengkaji akan melakukan tinjauan di lokasi kajian.

Pendekatan kuantitatif telah digunakan untuk mendalami permasalahan yang wujud. Pengedaran soal selidik dengan memuatnaik “*google form*” sebanyak 384 orang responden. Pengkaji telah memfokuskan pengunjung di Pustaka Negeri Sarawak, Sibu. Borang soal selidik tersebut diedarkan kepada pengunjung yang mengunjungi Pustaka Negeri Sarawak, Sibu. Penganalisan data dilakukan menggunakan *Statistical Package for Social for Social Science (SPSS)*.

## ***DAPATAN KAJIAN***

Dalam bahagian ini, kita akan membincangkan kriteria-kriteria tertentu dalam bahagian pengurusan yang ada di Pustaka Negeri Sarawak, Sib. Berdasarkan pengedaran soal selidik dan “*google form*” yang telah dilakukan, pengkaji telah menganalisis setiap jawapan daripada soalan soal selidik. Selain itu, bahagian ini juga merujuk kepada ketiga-tiga objektif dalam kajian ini. Pengkaji telah membahagikan kepada beberapa bahagian untuk memudahkan pengkaji dalam membincangkan setiap perkaitan dalam soalan soal selidik yang telah dilakukan.

Seterusnya, menghuraikan dapatan kajian yang telah dikumpul dengan mengedarkan borang soal beserta *google form* selidik kepada 384 orang responden yang merupakan masyarakat setempat Sib. dan sewaktunya. Data tersebut dianalisis menggunakan perisian ‘Statistical Package for Science’ (SPSS) dalam empat bahagian. Proses pengumpulan data telah dilakukan bermula dari 20 Februari hingga 12 Mac 2023. Sehubungan dengan itu, pengkaji akan menganalisis data tersebut mengikut bahagian-bahagian yang terdapat dalam borang soal selidik dan *google form*. Borang soal selidik tersebut mengandungi empat bahagian iaitu Bahagian A yang mengandungi soalan-soalan berkenaan dengan data demografi responden, Bahagian B mengandungi soalan-soalan berdasarkan objektif kajian yang pertama, Bahagian C mengandungi soalan-soalan berdasarkan objektif kajian yang kedua, dan Bahagian D mengandungi soalan-soalan berdasarkan objektif kajian yang ketiga.

Dapatan kajian yang diperoleh daripada pengedaran borang soal selidik ini akan dianalisis dengan menghuraikan kekerapan dan peratusan bagi data-data tersebut. Analisis data ini dilakukan dengan membuat carta berdasarkan data yang telah diperoleh untuk mendapatkan data statistik bagi setiap data untuk memastikan objektif kajian dapat dicapai.

## *PERBINCANGAN DAN CADANGAN*

	Sumber rujukan yang pelbagai		Jumlah
	Positif	Negatif	
Jantina Lelaki	129 (96%)	6(4.4%)	135
Perempuan	236 (94%)	13(5.2%)	249
Jumlah	365	19	384
Peratus %	95%	4.9%	100%

Jadual 5.2 menunjukkan silang antara jantina dan terhadap sumber rujukan yang pelbagai di Pustaka Negeri Sarawak, Sib. Responden mengedarkan borang soal selidik secara sawak pada dua-dua jantina lelaki dan perempuan. Berdasarkan jadual tersebut, responden perempuan lebih banyak daripada responden lelaki iaitu sebanyak 249 orang berbanding 135 orang responden lelaki. Semasa mengedarkan borang soal selidik dan "google form", pengkaji menemui lebih banyak responden perempuan. Responden mengedarkan borang soal selidik pada minggu bekerja, oleh itu hanya sedikit responden lelaki. Selain itu, responden perempuan lebih senang untuk memberikan kerjasama. Majoriti keputusan daripada responden lelaki dan perempuan positif mengatakan sumber rujukan yang pelbagai iaitu sebanyak 365 orang atau 95% responden. Sebanyak 19 orang atau 4.9% memberi jawapan yang negatif untuk pernyataan sumber rujukan yang pelbagai di Pustaka Negeri Sarawak, Sib. Responden lelaki majoriti sangat bersetuju terdapat sumber rujukan yang pelbagai iaitu sebanyak 96% daripada 135 orang. Hal yang sama juga berlaku pada responden perempuan dimana, sebanyak majoriti bersetuju terdapat sumber rujukan yang pelbagai di Pustaka Negeri Sarawak, Sib sebanyak 95% daripada 249 orang responden perempuan. Secara keseluruhan, keputusan menunjukkan sememangnya terdapat sumber rujukan yang pelbagai di Pustaka Negeri Sarawak, Sib.

**Jadual 5.3:** Tempoh peminjaman sumber rujukan boleh dilanjutkan melalui aplikasi yang disediakan bagi memudahkan pengunjung

		Tempoh peminjaman sumber rujukan boleh dilanjutkan melalui aplikasi yang disediakan bagi memudahkan pengunjung		Jumlah
		Positif	Negatif	
Bangsa	Melayu	119	1	120
	Melanau	62	3	68
	Bidayuh	12	0	12
	Iban	22	0	22
	Cina	160	3	163
	Lain-lain	2	0	2
<b>Jumlah</b>		<b>377</b>	<b>7</b>	<b>384</b>
<b>Peratus %</b>		<b>98%</b>	<b>1.82%</b>	<b>100%</b>

Jadual 5.3 menunjukkan analisis taburan silang antara bangsa dengan pernyataan Tempoh peminjaman sumber rujukan boleh dilanjutkan melalui aplikasi yang disediakan bagi memudahkan pengunjung. Berdasarkan analisis taburan di atas, majoriti responden yang berlainan bangsa memberikan jawapan yang positif terhadap pernyataan tempoh peminjaman sumber rujukan boleh dilanjutkan melalui aplikasi yang disediakan bagi memudahkan pengunjung. Terdapat 3 bangsa yang mencatatkan sebanyak 100% responden yang berbangsa Bidayuh, Iban dan lain-lain menyatakan bahawa tempoh peminjaman sumber rujukan boleh dilanjutkan melalui aplikasi yang disediakan bagi memudahkan pengunjung. 99% responden yang berbangsa Melayu, 91% responden yang berbangsa Melanau, 98% responden yang berbangsa Cina yang menyatakan bahawa tempoh peminjaman sumber rujukan boleh dilanjutkan melalui aplikasi yang disediakan bagi memudahkan pengunjung. Respon positif daripada responden menunjukkan bahawa Pustaka

Negeri Sarawak, Sibul mempunyai tarikan dengan mempunyai kelebihan dalam peminjaman sumber rujukan. Misalnya, dengan memberikan tempoh peminjaman sumber rujukan boleh dilanjutkan melalui aplikasi yang disediakan bagi memudahkan pengunjung untuk pergi ke destinasi.

**Jadual 5.4:** Analisis taburan silang antara status pekerjaan dengan pernyataan memastikan permohonan sumber rujukan dari pengunjung dipenuhi dalam tempoh 7 hari berkerja

	Memastikan permohonan sumber rujukan dari pengunjung dipenuhi dalam tempoh 7 hari berkerja		Jumlah
	Positif	Negatif	
Pekerjaan Pelajar	94	3	97
Kerajaan	133	2	135
Swasta	62	0	62
Bekerja sendiri	65	0	65
Tidak bekerja	25	0	25
Jumlah	379	5	384
Peratus %	99%	1.3%	100%

Jadual 5.4 menunjukkan taburan silang taburan silang antara status pekerjaan dengan pernyataan memastikan permohonan sumber rujukan dari pengunjung dipenuhi dalam tempoh 7 hari berkerja. Berdasarkan analisis taburan silang di atas, didapati majoriti responden memberi jawapan yang positif berkenaan dengan memastikan permohonan sumber rujukan dari pengunjung dipenuhi dalam tempoh 7 hari berkerja. Pekerjaan swasta, bekerja sendiri dan tidak bekerja mempunyai peratusan yang paling besar dengan 100% ketiga-tiga sektor tersebut menyatakan bahawa memastikan permohonan sumber rujukan dari pengunjung dipenuhi dalam tempoh 7 hari berkerja mempengaruhi kunjungan pengunjung ke Pustaka Negeri Sarawak, Sibul. Ini dapat

dikaitkan dengan minat golongan muda mahupun orang dewasa untuk pergi ke Pustaka Negeri Sarawak, Sibul. Selain itu, sebanyak 99% responden yang bekerja dalam sektor kerajaan, 96% responden yang terdiri daripada pelajar memberikan jawapan yang positif terhadap pernyataan tersebut.

### **Cadangan kepada Pihak Pengurusan**

Berdasarkan kajian yang dijalankan, pengkaji melihat bahawa pihak pengurusan hendaklah mencari jalan untuk menyelesaikan masalah yang telah dikemukakan iaitu berkaitan dengan sumber rujukan, kelemahan yang ada dalam mempengaruhi kedatangan pengunjung dan kelemahan dalam bekerja. Pihak pengurusan perlu mencari alternative agar dapat memperbaiki kelemahan yang ada. Selain itu juga, pihak pengurusan juga perlulah melihat cara atau langkah yang terbaik untuk mengawal kekurangan yang ada. Kemudahan yang ada di Pustaka Negeri Sarawak, Sibul juga perlulah menjalani penambahbaikan. Sebagai contoh, memperbanyakkan lagi sumber rujukan yang pelbagai, memproses penerimaan dengan kadar segera, petunjuk arah yang jelas dan melakukan aktiviti kanak-kanak yang dapat menarik minat kanak-kanak untuk mengikuti aktiviti. Kawasan tersebut berada di pusat Badar Sibul dan semestinya memberikan imej kepada pihak Pustaka Negeri Sarawak, Sibul. Oleh itu, segala kekurangan atau masalah yang ada di Pustaka Negeri Sarawak, Sibul haruslah dibendung. Selain itu, tempat tersebut boleh dikatakan tempat yang sering dikunjungi oleh masyarakat Sibul mahupun masyarakat yang tinggal di luar Sibul. Jadi, Pustaka Negeri Sarawak Sibul, merupakan sebuah tempat di mana orang luar akan mengenali Pustaka Negeri Sarawak Sibul mahupun pustaka yang ada di Sarawak. Pihak pengurusan juga boleh mengembangkan lagi promosi dalam memperkenalkan Pustaka Negeri Sarawak, Sibul.

## **Cadangan kepada Pengkaji akan Datang**

Berdasarkan kajian yang dijalankan, pengkaji mendapati responden mempunyai respon yang positif terhadap tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan di Pustaka Negeri Sarawak, Sibul. Ini menunjukkan bahawa pengurusan di sesebuah tempat tidak kira segi afektif ataupun kognitif sememangnya penting dalam mempengaruhi tahap kepuasan pengunjung. Dengan adanya pengurusan yang baik dan sistematik akan meningkatkan lagi tahap kepuasan pengunjung terhadap destinasi tersebut. Faedah pengurusan yang baik dalam organisasi memastikan bahawa proses perniagaan sedia ada sebenarnya adalah proses terbaik untuk fungsi tersebut. Ini juga mendedahkan cara untuk membangunkan proses yang lebih cekap, dan itu membantu memastikan bahawa ini kemudiannya dilakukan dengan berkesan.

Oleh itu, pengkaji mencadangkan agar pengkaji yang akan datang untuk melanjutkan kajian ini dengan mengambil kira penggunaan teknologi masa kini untuk memaparkan pengurusan yang ada di Pustaka Negeri Sarawak, Sibul. Misalnya, penggunaan media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, Youtube dan banyak lagi untuk memaparkan tahap kepuasan pengunjung terhadap pengurusan di Pustaka Negeri Sarawak, Sibul dengan lebih menyeluruh dan meluas. Selain itu, pengkaji juga mencadangkan agar pengkaji akan datang untuk menjalankan kajian Kemahiran, pengetahuan dan amalan pengurusan di Pustaka Negeri Sarawak Sibul.

Seterusnya, dengan meluaskan sampel kajian. Kajian yang dilaksanakan hanya melibatkan 384 orang pengunjung di Pustaka Negeri Sarawak, Sibul sebagai sampel kajian. Sehubungan dengan itu, kajian yang dilaksanakan pada masa hadapan perlulah memperluas lagi sampel kajian, iaitu menyasarkan kelompok masyarakat atau pengunjung yang lebih besar agar membolehkan hasil kajian dapat digenerasikan dengan lebih tepat dan menyeluruh. Pada masa yang sama, sampel kajian pada masa hadapan seharusnya seimbang dan seragam dari aspek jantina dan kaum. Perkara ini kerana, daripada jumlah 384 orang sampel yang terlibat pada kajian yang telah dilaksanakan,

didapati 64.8 peratus daripada responden adalah perempuan. Ini menunjukkan bahawa responden lelaki yang menjawab borang soal selidik tersebut kurang daripada 40 peratus. Dari aspek kategori kaum juga menunjukkan kelompongan yang besar antara bilangan sesebuah kaum dengan kaum yang lainnya. Hasil analisis menunjukkan bahawa kaum Cina adalah paling tinggi, iaitu seramai 163 orang bersamaan dengan 42.4 peratus, kaum yang lain-lain yang mewakili kaum India mempunyai responden yang paling rendah berbanding dengan kaum yang lain, iaitu hanya terdapat tida orang responden (0.8%). Data tersebut jelas menunjukkan bahawa kurangnya variasi daripada kategori kaum responden yang menjawab borang soal selidik. Sehubungan dengan itu, diharapkan kajian yang akan datang mampu mewujudkan kepelbagaian dan keseragaman dari aspek kategori kaum. Penerapan kaedah campuran atau gabungan dalam kajian juga merupakan cadangan untuk pengkaji yang akan datang. Penerapan kaedah campuran juga dikenali sebagai kaedah *mix-method*, iaitu penyelidikan yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Sebagai contoh, pengedaran borang soal selidik dan kaedah temu hual atau kaedah pemerhatian. Melalui penerapan kaedah campuran, hasil data kualitatif yang diperoleh mampu memberi sokongan dan pengukuhan kepada data kualitatif yang telah diperoleh. Selain itu, dengan adanya kaedah campuran melalui borang soal selidik dan kaedah temu bual sebagai instrumen kajian membolehkan pengkaji memperoleh maklumat yang lebih daripada informan. Dengan itu, kutipan data yang diperoleh dan persoalan kajian dapat diterangkan dengan lebih jelas dan jitu.

### ***KESIMPULAN***

Secara keseluruhannya, berdasarkan kepada kajian yang bertajuk ‘Tahap Kepuasan Pengunjung terhadap Pengurusan di Pustaka Negeri Sarawak, Sibul’ oleh pengkaji telah memperincikan keadaan secara menyeluruh mengenai pengurusan yang ada di Pustaka Negeri Sarawak, Sibul yang telah dipilih untuk melakukan penyelidikan ini. Kajian ini dapat membantu pihak

pengurusan dalam menambah baik sistem pengurusan mereka. Oleh itu, pengurusan di Pustaka Negeri Sarawak, Sibu dapat ditingkatkan lagi mengikut piawaian yang sepatutnya.

## RUJUKAN

- Ahsan, S. C., (2018). Application of administration ethics in public service performance: *Asian Journal of Environment, History and Heritage*, 2(1), 301-308. <https://spaj.ukm.my/ajehh/index.php/ajehh/article/view/96>
- Akhbar, F. H., (2015). Kesan kualiti perkhidmatan kesihatan percuma terhadap kepuasan dan kesetiaan pesakit. <https://core.ac.uk/download/pdf/83870122.pdf>
- Ayuni, N. W. D., Utthavi, W. H., & Wahyuni, AA. I. R., (2019). Analisis kepuasan pengunjung terhadap layanan perpustakaan Politeknik Negeri Bali. *Epigram*, 16(2), 111–120. <https://doi.org/10.32722/epi.v16i2.1972>
- Bahari, S. S., (2018). Tourist perception towards Kota Klias, Beaufort, Sabah as a tourism destination. *Journal of Hospitality and Networks*, 1(1), 66-75. <http://kuim.edu.my/journal/index.php/JHN/article/viewFile/374/324>
- Batubara, D. N., & Windarto, A. P. (2019). Analisa klarifikasi data mining pada tingkat kepuasan pengunjung Taman Hewan Pematang Siantar dengan algoritma. *KOMIK* 3(1). <https://doi.org/10.30865/komik.v3i1.1664>
- Bigné, E., Moliner, M. A., & García, J. S. (2003) Perceived quality and satisfaction in multiservice organisations: The case of Spanish public services. *Journal of Services Marketing* 17(4). <https://doi.org/10.1108/08876040310482801>
- Bilton, T., Bonnett, K., Pin, J., Lawson, T., Skinner, D., Stanworth, M., & Webster, A. (2002). *Introductory Sociology* (4th ed.). Palgrave Macmillan Publisher. <https://www.amazon.com/Introductory-Sociology-Fourth-Tony-Bilton/dp/0333945719>
- Cha, J., & Borchgrevink, C. P. (2019). Customers' perceptions in value and food safety on customer satisfaction and loyalty in restaurant environments: moderating roles of gender and restaurant types. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 20(2), 143-161. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2018.1512934>
- Darkhani, F., Tahir, O. M., & Ibrahim, R. (2019). Sustainable urban landscape management: An insight into urban green space management practices in three different countries. *Journal of Landscape Ecology*, 12(1), 37-48. <https://doi.org/10.2478/jlecol-2019-0003>
- Ernawati, E. (1998) Pelayanan prima sebagai strategi pemasaran jasa dokumentasi, informasi, dan perpustakaan. *Journal Dokumentasi dan informasi*, 23(4).
- Gaffar, N. A. R. A., & Azeman, A. R. (2021). Kepuasan pengunjung di Taman Botaniikal Ayer Keroh, Melaka. *Journal of Hospitality and Networks*, 1(1), 20-31. <http://kuim.edu.my/journal/index.php/JHN/article/viewFile/941/754>
- Hartama, D., Perdana W., A., & Wanto, A. (2019). The application of Data Mining in determining patterns of interest of high school Graduates. *Journal of Physics: Conference Series*, 1339(1), 012042. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1339/1/012042>

