



Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN DI KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN
SEKTOR KESIHATAN SWASTA –
KAJIAN KES DI TIMBERLAND MEDICAL CENTRE**

Sharifah Nor Azairina Bt Wan Habib Ismail

Kota Samarahan

2007

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DI
KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN SEKTOR KESIHATAN SWASTA-
KAJIAN KES DI TIMBERLAND MEDICAL CENTRE**

SHARIFAH NOR AZAIRINA BT WAN HABIB ISMAIL

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian
(Pembangunan Sumber Manusia)

Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

2007

Projek bertajuk Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Kaunter Perkhidmatan Pelanggan Sektor Kesihatan Swasta – Kajian Kes Di Timberland Medical Centre telah disediakan oleh Sharifah Nor Azairina Bt Wan Habib Ismail dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian Pembangunan Sumber Manusia.

Diterima untuk diperiksa oleh :

Puan Surena Sabil

Tarikh :

Gred

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Bersyukur ke hadrat Allah S.W.T. kerana dengan limpah dan kurniaNya saya berjaya menyiapkan projek tahun akhir ini walaupun terpaksa menghadapi pelbagai masalah dan cabaran sepanjang tempoh penyiapan selama dua semester ini. Terlebih dahulu, saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada ahli keluarga saya atas segala doa, dorongan dan nasihat yang diberikan.

Saya juga ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada penyelia projek, Puan Surena Sabil, atas segala bimbingan, tunjuk ajar dan sokongan daripada beliau. Walaupun pelbagai perkara penting telah berlaku kepada beliau seperti mengerjakan umrah dan melahirkan anak, namun kesabaran dan toleransi yang beliau berikan amat bermakna kepada saya. Berbanyak-banyak terima kasih terhadap beliau kerana sudi meluangkan masa dan memberi teguran yang membina sepanjang menyiapkan projek ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan juga ingin ditujukan kepada pihak Timberland Medical Centre di atas kebenaran yang diberikan bagi menjalankan projek di tempat tersebut. Kakitangan telah memberikan komitmen dan kerjasama yang baik sepanjang proses pagedaran borang soal selidik.

Tidak lupa juga kepada semua pensyarah dan kakitangan Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia, di atas segala pertolongan, nasihat dan teguran semasa menyiapkan projek tahun akhir ini. Seterusnya, ucapan terima kasih kepada Pusat Khidmat Maklumat Akademik UNIMAS di atas segala kemudahan yang disediakan dalam proses mendapatkan maklumat.

Akhir sekali, sekalung penghargaan dan terima kasih diucapkan kepada rakan-rakan seperjuangan yang banyak memberi komen, tunjuk ajar dan sokongan dalam setiap usaha penyiapan projek ini. Sekian, Wassalam.

JADUAL KANDUNGAN

Penghargaan	iii
Jadual Kandungan	iv
Senarai Rajah	vii
Senarai Jadual	viii
Abstrak	x
<i>Abstract</i>	xi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.0	Pengenalan	1
1.1	Latar Belakang Kajian	2
1.2	Kenyataan Masalah	4
1.3	Objektif Kajian	6
	1.3.1 Objektif Umum	6
	1.3.2 Objektif Khusus	6
1.4	Kerangka Konseptual Kajian	7
1.5	Hipotesis Kajian	8
1.6	Definisi Operasional dan Konseptual	9
1.7	Kepentingan Kajian	11
1.8	Limitasi Kajian	12
1.9	Kesimpulan	12

BAB 2 SOROTAN KARYA TERPILIH

2.0	Pengenalan	13
2.1	Kepuasan Pelanggan	13
	2.1.1 Model Kepuasan Pelanggan Kano	15
2.2	Dimensi Kualiti Perkhidmatan	17
	2.2.1 Kemudahan Fizikal	20
	2.2.2 Kebolehpercayaan	21
	2.2.3 Responsif	21
	2.2.4 Budi Bahasa	22
	2.2.5 Kecekapan	22
2.3	Kepuasan Pelanggan dan Perkhidmatan Berkualiti di Sektor Kesihatan	23
2.4	Kesimpulan	24

BAB 3 METODOLOGI

3.0	Pengenalan	25
3.1	Reka Bentuk Kajian	25
3.2	Populasi dan Persampelan Kajian	26
3.3	Lokasi Kajian	27
3.4	Instrumen Kajian	28
3.5	Ujian Rintis	31
3.6	Pengumpulan Data	32

3.6.1	Data Primer	32
3.6.2	Data Sekunder	32
3.7	Analisis Data	32
3.7.1	Statistik Deskriptif	33
3.7.2	Statistik Inferensi	34
3.8	Kesimpulan	35

BAB 4 DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

4.0	Pengenalan	36
4.1	Taburan Responden Berdasarkan Ciri-ciri Demografi	37
4.1.1	Taburan Frekuensi dan Peratusan Responden Mengikut Jantina	37
4.1.2	Taburan Frekuensi dan Peratusan Responden Mengikut Umur	37
4.1.3	Taburan Frekuensi dan Peratusan Responden Mengikut Latar Belakang Pendidikan	38
4.1.4	Taburan Frekuensi dan Peratusan Responden Mengikut Sektor Pekerjaan	39
4.1.5	Taburan Frekuensi dan Peratusan Responden Mengikut Kaunter yang Dikunjungi	39
4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	
4.2.1	Kemudahan Fizikal	40
4.2.2	Kebolehpercayaan	42
4.2.3	Responsif	43
4.2.4	Budi Bahasa	45
4.2.5	Kecekapan	46
4.3	Faktor Dominan	47
4.4	Pengukuran Tahap Kepuasan Pelanggan di Kaunter Perkhidmatan Pelanggan	49
4.5	Rumusan	50
4.6	Kesimpulan	51

BAB 5 RINGKASAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.0	Pengenalan	52
5.1	Ringkasan Kajian	52
5.2	Kesimpulan Dapatan Kajian	54
5.3	Cadangan Kajian	54
5.3.1	Organisasi	54
5.3.2	Pengamal Sumber Manusia	54
5.3.3	Pengkaji akan datang	55
5.4	Kesimpulan	55

BIBLIOGRAFI 56

LAMPIRAN

Lampiran A :	Surat Kebenaran Menjalankan Kajian	62
Lampiran B :	Borang Soal Selidik	63

SENARAI RAJAH

Rajah 1	
Kerangka Konseptual Kajian	7
Rajah 2	
Model Kepuasan Pelanggan Kano	17
Rajah 3	
Model Kualiti Perkhidmatan	19

SENARAI JADUAL

Jadual 1 Kategori Skala Likert	30
Jadual 2 Keputusan Ujian Rintis	31
Jadual 3 Jumlah Skor Tahap Kepuasan Pelanggan	34
Jadual 4 Jadual Ramalan Borg dan Gall	35
Jadual 5 Taburan Frekuensi dan Peratusan Responden Mengikut Jantina	37
Jadual 6 Taburan Frekuensi dan Peratusan Responden Mengikut Umur	38
Jadual 7 Taburan Frekuensi dan Peratusan Responden Mengikut Latar Belakang Pendidikan	38
Jadual 8 Taburan Frekuensi dan Peratusan Responden Mengikut Sektor Pekerjaan	39
Jadual 9 Taburan Frekuensi dan Peratusan Responden Mengikut Kaunter yang Dikunjungi	40
Jadual 10 Ujian Pekali Korelasi Pearson bagi Kemudahan Fizikal	40
Jadual 11 Ujian Pekali Korelasi Pearson bagi Kebolehpercayaan	42
Jadual 12 Ujian Pekali Korelasi Pearson bagi Responsif	43
Jadual 13 Ujian Pekali Korelasi Pearson bagi Budi Bahasa	45
Jadual 14 Ujian Pekali Korelasi Pearson bagi Kecekapan	46
Jadual 15 Analisa Regresi Linear bagi Faktor Dominan	47

Jadual 16	
Taburan Responden Mengikut Tahap Kepuasan Pelanggan di Kaunter Perkhidmatan Pelanggan	49
Jadual 17	
Rumusan Hipotesis, Kaedah Pengujian dan Keputusan Analisis	50

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DI KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN SEKTOR KESIHATAN SWASTA - KAJIAN KES DI TIMBERLAND MEDICAL CENTRE

Sharifah Nor Azairina Bt Wan Habib Ismail

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di kaunter perkhidmatan pelanggan, Timberland Medical Centre, Kuching. Secara spesifiknya, kajian ini memberi fokus terhadap faktor-faktor kemudahan fizikal, kebolehpercayaan, responsif, budi bahasa dan kecekapan yang diambil daripada Model SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988). Kajian ini juga bertujuan untuk melihat tahap kepuasan pelanggan di kaunter perkhidmatan. Jumlah responden adalah seramai 114 orang yang dipilih berdasarkan persampelan *convenient* dan borang soal selidik digunakan sebagai instrumen kajian. Dalam kajian ini, data dianalisis menggunakan *Statistical Package for Social Science (SPSS)* Versi 12.0. Statistik Deskriptif digunakan untuk melihat taburan demografi serta tahap kepuasan pelanggan manakala Statistik Inferensi yang menggunakan Ujian Pekali Korelasi Pearson digunakan bagi mengkaji perhubungan antara pemboleh ubah bersandar iaitu kepuasan pelanggan dan pemboleh ubah tidak bersandar iaitu faktor kemudahan fizikal, kebolehpercayaan, responsif, budi bahasa dan kecekapan dan Analisa Regresi Linear digunakan bagi mengkaji faktor paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Keputusan Ujian Korelasi Pearson menunjukkan bahawa wujudnya perhubungan sederhana kuat di antara kepuasan pelanggan dengan kemudahan fizikal ($r=0.570$, $p<0.01$), kebolehpercayaan ($r=0.559$, $p<0.01$), responsif ($r=0.709$, $p<0.01$), budi bahasa ($r=0.643$, $p<0.01$) dan kecekapan ($r=0.642$, $p<0.01$). Hasil dapatan kajian juga menunjukkan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah kecekapan. Keputusan ukuran tahap kepuasan pelanggan menunjukkan tahap sederhana. Kajian ini penting sebagai langkah awal dalam memberi gambaran awal tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan agar langkah seterusnya dapat diambil untuk meningkatkan tahap kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

*FACTORS THAT INFLUENCE CUSTOMERS' SATISFACTION AT
CUSTOMER'S SERVICE COUNTER IN PRIVATE HEALTH SECTOR – CASE
STUDY IN TIMBERLAND MEDICAL CENTRE*

Sharifah Nor Azairina Bt Wan Habib Ismail

This study aims to identify the factors that influence customers' satisfaction at customer's service counter, Timberland Medical Centre, Kuching. Specifically, factors identified in this study are tangible, reliability, responsiveness, courtesy and competence which adapted from SERVQUAL Model by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988). This study also aimed to find out the level of customer's satisfaction. A total of 114 respondents were selected based on convenient sampling and questionnaires were used as the instrument item. Data analyzed by using Statistical Package for Social Science (SPSS) Version 12.0. Descriptive Statistics is used to analyze the demographic background and the level of customer's satisfaction, meanwhile Inferential Statistics using Pearson Correlation Test to find out the relationship between independent variables which are tangible, reliability, responsiveness, courtesy and competence and dependent variables which is customer's satisfaction and Regression Linear is used for analyzing the dominant factor that affecting customer's satisfaction. Results from Pearson Correlation Test shows that there exists moderate relationship between customer's satisfaction with tangible ($r=0.570$, $p<0.01$), reliability ($r=0.559$, $p<0.01$), responsiveness ($r=0.709$, $p<0.01$), courtesy ($r=0.643$, $p<0.01$) and competence ($r=0.642$, $p<0.01$). Findings also shows that the dominant factor that affecting customer's satisfaction is competence. Results for measurement of customer's satisfaction is on average level. This study is important as an early steps in giving a picture about factors that influence customer's satisfaction so that further steps can be taken to increase the level of customer's satisfaction.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan

Kepuasan pelanggan merupakan komponen utama dalam penyediaan perkhidmatan yang berkualiti (Donabedian, 1988). Objektif utama sesebuah organisasi haruslah berorientasikan pelanggan. Kejayaan sesebuah organisasi banyak bergantung dengan keupayaan untuk menarik, memuaskan dan mengekalkan pelanggan di organisasi tersebut (Johnson, 1998). Kepuasan pelanggan juga merupakan faktor yang menentukan kejayaan dan keuntungan sesebuah organisasi. Ini adalah benar bagi setiap industri yang terlibat dalam penghasilan produk atau penyediaan perkhidmatan, bersifat kekal lama atau sementara, syarikat swasta ataupun kerajaan.

Pelanggan yang berpuas hati selepas membayar dan menggunakan sesuatu perkhidmatan akan menyebarkan kepada tiga hingga lima orang akan pengalaman mereka. Pengguna yang gembira ini mengetahui hasil yang diperolehi melebihi hasil yang mereka jangkakan. Walau bagaimanapun, pelanggan yang tidak

berpuas hati bukan sahaja akan berhenti menggunakan perkhidmatan atau sesuatu produk bahkan akan menyebarkan kepada sembilan hingga sepuluh orang mengenai pengalaman buruk mereka (Seth & Seth, 2005). Oleh sebab itu pelanggan hendaklah sentiasa diutamakan.

Peningkatan kualiti perkhidmatan telah menjadi agenda utama kebanyakan organisasi pada masa sekarang dalam usaha menjamin perkhidmatan yang bermutu tinggi kepada pelanggan. Sistem perkhidmatan yang disediakan dari semasa ke semasa telah dikaji dan dinilai agar sentiasa memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan.

1.1 Latar Belakang Kajian

Kajian ini dijalankan berdasarkan peningkatan minat terhadap kualiti perkhidmatan di sektor perubatan dalam usaha menjamin perkhidmatan yang bermutu tinggi kepada pelanggan sejak beberapa tahun kebelakangan ini. Seperti bidang-bidang industri yang lain, industri hospital mesti mewujudkan hubungan pelanggan ke arah pendekatan yang efektif dan praktikal. Hubungan ini adalah penting kerana fokus industri ini ialah kesihatan para pelanggannya.

Pelanggan daripada perspektif hospital ialah mana-mana individu atau institusi yang sedang atau pelanggan yang berpotensi untuk menggunakan khidmat hospital pada masa akan datang. Perbezaan hospital dengan industri-industri lain ialah pelanggan tidak datang dengan rela hati dan gembira membelanjakan wang mereka untuk mendapat perkhidmatan di hospital tetapi pelanggan ini terpaksa datang atas sebab kesihatan dan memerlukan rawatan. Oleh sebab itu, pihak hospital perlu mengambil kira perbezaan ini ketika berurusan dengan pesakit mereka.

Kini, industri hospital menjadi semakin berminat untuk membangunkan persekitaran yang mesra pesakit dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kesedaran ini timbul kerana ramai pemimpin industri percaya bahawa faktor yang

dapat membezakan satu-satu hospital dengan pesaingnya adalah melalui kepuasan pelanggan. Untuk berada di hadapan, adalah penting untuk membuat pelanggan gembira dengan memenuhi kehendak dan keperluan mereka. Oleh sebab itu, hubungan kepercayaan perlu dibina antara hospital dan komuniti supaya komuniti ini dapat pergi ke hospital. Fakta yang perlu difahami adalah sesetengah pelanggan pergi ke hospital bukan kerana bayaran rawatan yang murah sebaliknya kerana nama dan imej hospital yang bagus (Nair, 2004).

Semenjak dekad yang lepas, industri ini turut mengalami perubahan yang mana pihak pengurusan membuat keputusan sesuai kepada hospital sahaja tetapi kini beralih dengan mengambil kira kepentingan pelanggan. Hasilnya adalah pencapaian perkhidmatan yang berkualiti dan pelanggan yang lebih berpuas hati. Hospital bukan sahaja membangunkan teknologi perubatan tetapi menjadi penyedia penjagaan kesihatan.

Pelanggan di hospital juga tidak seperti industri-industri lain kerana berpeluang untuk berinteraksi dengan kebanyakan kakitangan hospital bermula daripada penyambut tetamu, pekerja pentadbiran, doktor, jururawat, atendan, pekerja di kaunter pembayaran bil dan ramai lagi. Setiap interaksi ini adalah penting kerana dapat memastikan samada pelanggan tersebut akan pergi semula ke hospital yang sama ataupun tidak. Pesakit bukan sahaja memerlukan penjagaan kesihatan yang berkualiti tetapi mereka mengharapkan senyuman, kakitangan yang memahami dan cepat bertindak terhadap masalah pesakit (Nair, 2004).

Malaysia turut memberikan komitmen untuk menjadikan perkhidmatan kesihatan sebagai bidang keutamaan dalam rancangan pembangunan negara. Antara perkara yang terdapat dalam Rancangan Malaysia Kesembilan (2006-2010) ialah usaha untuk meningkatkan perkhidmatan kaunter agar lebih berorientasikan pelanggan dan mesra perniagaan. Walaupun penekanan diberikan terhadap agensi kerajaan, namun agensi swasta tidak boleh ketinggalan dalam menyediakan sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap.

1.2 Kenyataan Masalah

Insiden yang melibatkan kaunter perkhidmatan hospital kerap berlaku sejak kebelakangan ini dan perlu diberi perhatian. Antara faktor insiden tersebut adalah kelewatan, tidak cekap, kekurangan kemudahan dan kemahiran. Oleh sebab itu, faktor-faktor ini dikaji bagi menentukan tahap kepuasan pelanggan. Berikut adalah salah satu contoh kejadian yang tidak diingini berlaku melibatkan pengurusan kakitangan hospital.

- Tindakan anggota Klinik Kesihatan Rembau yang mengarahkan pesakit balik tanpa memberikan sebarang perkhidmatan kerana ketiadaan pegawai perubatan (Sumber; Utusan Malaysia, 2006)

Ketua Setiausaha Negara (2004) turut menyatakan kerisauan terhadap perkhidmatan di kaunter. Beliau meminta agensi-agensi di barisan hadapan supaya memberi perhatian kepada perkara ini dan mencari jalan memudahkan pelanggan semasa berurusan. Ini perlu bagi memastikan pelanggan merasa puas hati dengan layanan dan perkhidmatan yang diberikan.

Kakitangan di kaunter perkhidmatan dikatakan tidak mesra pelanggan. Masih terdapat sebilangan petugas kaunter yang kurang berhemah semasa melayani pelanggan dan kurang prihatin terhadap masalah yang dihadapi pelanggan. Malah masih ada petugas kaunter yang sengaja tidak mesra pelanggan dengan meminta pelanggan mengisi semula borang permohonan atau meminta pelanggan datang semula pada hari lain atas kesilapan-kesilapan kecil yang sepatutnya dapat diatasi dengan inisiatif petugas kaunter itu sendiri. Petugas-petugas kaunter sepatutnya lebih responsif dan bersikap ingin mempermudah urusan pelanggan yang datang berurusan di kaunter (Petikan Teks Ucapan Ketua Setiausaha Negara, 2004). Situasi ini berlaku disebabkan kakitangan di kaunter tidak memiliki kemahiran yang sepatutnya ketika berhadapan dan berurusan dengan pelanggan sehingga menyebabkan pelanggan berasa tidak puas hati.

Penyediaan perkhidmatan kesihatan yang berkualiti akan menjadi semakin sukar. Ini berikutan pertambahan penduduk sesebuah negara yang sudah pasti akan meningkatkan kos pembiayaan disebabkan meningkatnya permintaan untuk perkhidmatan kesihatan. Namun begitu peningkatan kos perkhidmatan kesihatan adalah lebih tinggi dari kadar peningkatan penduduk. Misalnya di negara ini di antara tahun 1970 ke 1990, bilangan penduduk meningkat sebanyak 70% tetapi peruntukan kewangan yang disediakan untuk Kementerian Kesihatan adalah meningkat hampir 8 kali ganda.

Selain dari bilangan penduduk, penuaan sesuatu populasi akibat penurunan kadar mortaliti dan peningkatan jangka hayat akan juga meningkatkan kos pembiayaan perkhidmatan kesihatan. Menjelang tahun 2020, bilangan penduduk yang berumur 65 tahun ke atas di negara ini akan mencapai paras 7 peratus yang mana membolehkan populasi negara ini diklasifikasikan sebagai populasi tua. Jumlah ini akan meningkat kepada 9 peratus menjelang tahun 2025 (Jabatan Statistik, 1992).

Industri penjagaan kesihatan terpaksa mengikut rentak tekanan daripada persekitaran seperti perubahan demografi dan populasi yang semakin tua, perkembangan rawatan dan teknologi baru serta peningkatan penekanan terhadap kualiti perkhidmatan untuk terus bersaing (Ingram & Desombre, 1999; Andaleeb, 1998). Perubahan demografi selain menyebabkan peningkatan kos, turut meningkatkan usaha kakitangan di kaunter bagi melayan pesakit yang ramai dan warga tua. Rancangan Malaysia Kesembilan juga menekankan perkhidmatan berbudi bahasa bagi melengkapkan kakitangan dengan kemahiran yang berkaitan dengan perhubungan pelanggan.

Oleh yang demikian, kajian ini dibuat sebagai landasan untuk mempertingkatkan kualiti perkhidmatan di kaunter perkhidmatan dengan mengambil kira faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

1.3 Objektif Kajian

1.3.1 Objektif Umum

Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di kaunter perkhidmatan pelanggan dalam sektor kesihatan swasta.

1.3.2 Objektif Khusus

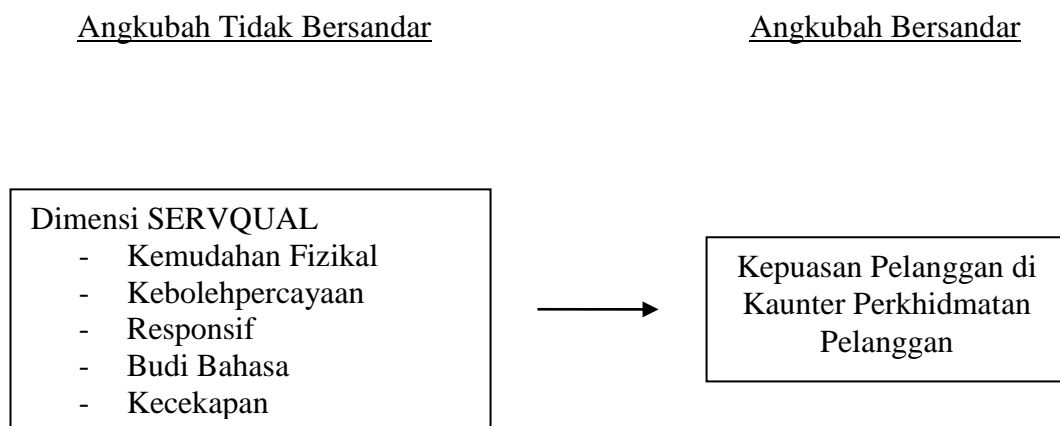
Terdapat beberapa objektif khusus yang digunakan dalam penyelidikan ini. Antara objektif khusus kajian ini dijalankan adalah;

1. Menenalpasti perkaitan antara kemudahan fizikal dengan kepuasan pelanggan di kaunter perkhidmatan pelanggan.
2. Menenalpasti perkaitan antara kebolehpercayaan dengan kepuasan pelanggan di kaunter perkhidmatan pelanggan.
3. Menenalpasti perkaitan antara responsif dengan kepuasan pelanggan di kaunter perkhidmatan pelanggan.
4. Menenalpasti perkaitan antara budi bahasa dengan kepuasan pelanggan di kaunter perkhidmatan pelanggan.
5. Menenalpasti perkaitan antara kecekapan dengan kepuasan pelanggan di kaunter perkhidmatan pelanggan.
6. Menenalpasti faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di kaunter perkhidmatan pelanggan
7. Mengukur tahap kepuasan pelanggan di kaunter perkhidmatan pelanggan.

1.4 Kerangka Konseptual Kajian

Rangka kerja konseptual bagi kajian ini adalah ditunjukkan dalam Rajah 1. Rajah ini menunjukkan bahawa kepuasan pelanggan di kaunter perkhidmatan merupakan angkubah bersandar manakala angkubah tidak bersandar terdiri daripada dimensi yang terdapat dalam SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988).

Rajah 1:
Kerangka Konseptual Kajian



Model SERVQUAL

Sumber: A Parasuraman, Y. Zeithaml and L. Berry "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Journal of retailing, spring 1988, pp.12-40

1.5 Hipotesis Kajian

Berikut merupakan hipotesis yang digunakan dalam melihat signifikan dalam penyelidikan ini.

H01: Tiada perkaitan yang signifikan antara kemudahan fizikal dengan kepuasan pelanggan di kaunter perkhidmatan pelanggan.

H02: Tiada perkaitan yang signifikan antara kebolehpercayaan dengan kepuasan pelanggan di kaunter perkhidmatan pelanggan.

H03: Tiada perkaitan yang signifikan antara responsif dengan kepuasan pelanggan di kaunter perkhidmatan pelanggan.

H04: Tiada perkaitan yang signifikan antara budi bahasa dengan kepuasan pelanggan di kaunter perkhidmatan pelanggan.

H05: Tiada perkaitan yang signifikan antara kecekapan dengan kepuasan pelanggan di kaunter perkhidmatan pelanggan.

H06: Tidak terdapat faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di kaunter perkhidmatan pelanggan.

1.6 Definisi Operasional dan Konseptual

1.6.1 Pesakit Luar

Konseptual: Menurut Ensiklopedia Wikipedia (2006), pesakit luar adalah orang yang datang untuk pemeriksaan diagnosis ataupun terapi tetapi tidak menginap di hospital.

Operasional: Pesakit luar adalah orang yang datang ke pusat kesihatan untuk mendapatkan rawatan dan perkhidmatan dan pulang selepas mendapat layanan atau rawatan.

1.6.2 Hospital Swasta

Konseptual: Hospital swasta adalah kepunyaan individu atau kumpulan perseorangan dan bukannya milik negeri atau kerajaan dan dana diperoleh daripada bayaran perkhidmatan pesakit (Ensiklopedia Wikipedia, 2006).

Operasional: Hospital swasta adalah hospital yang bukan dimiliki oleh kerajaan. Kajian ini dilakukan di Timberland Medical Centre iaitu salah sebuah hospital swasta yang terdapat di Kuching, Sarawak.

1.6.3 Kemudahan Fizikal

Konseptual: Menurut Gde Muninjaya (2004), faktor fizikal merangkumi kebersihan, kerapian serta keselesaan sesuatu ruang. Beliau juga menambah ciri-ciri hiasan dalaman dan luaran serta penampilan kakitangan yang bersih dan rapi dalam faktor ini.

Operasional: Faktor kemudahan fizikal merupakan perkhidmatan yang boleh dilihat seperti kemudahan yang disediakan seperti tempat duduk, kewujudan

alat penghawa dingin serta persekitaran di kaunter. Kebersihan pakaian seragam kakitangan juga diambil kira sebagai faktor nampak.

1.6.4 Kebolehpercayaan

Konseptual: Menurut Parasuraman *et al.* (1988), kebolehpercayaan merupakan penyampaian perkhidmatan yang boleh diharap seperti yang telah dijanjikan dan tepat.

Operasional: Kebolehpercayaan merupakan keyakinan di dalam diri individu terhadap barang-barang atau perkhidmatan. Organisasi juga dijangka supaya memberikan perkhidmatan tanpa sebarang kesilapan dan memberi maklumat yang tepat dan jelas kepada pelanggan.

1.6.5 Responsif

Konseptual: Menurut Zineldin (2006), istilah responsif boleh dimaksudkan sebagai kualiti sesuatu proses atau prosedur. Proses ini termasuklah cara hospital menyediakan perkhidmatan kepada pelanggan seperti masa menunggu dan kecepatan serta kesediaan melaksanakan perkhidmatan.

Operasional: Kerelaan pekerja memberi perkhidmatan dan bantuan kepada pelanggan dengan senyuman dan tanpa rungutan. Kakitangan perlu respon terhadap keperluan pelanggan dengan membantu secara rela hati dan dalam kadar yang segera.

1.6.6 Budi bahasa

Konseptual: Menurut Parasuraman *et al.* (1988), budi bahasa merupakan kesopanan, hormat, bertolak ansur dan kemesraan hubungan kakitangan dengan orang lain.

Operasional: Cara berinteraksi dan berkomunikasi dengan pelanggan secara hormat dan mementingkan maruah pelanggan. Contohnya melayan pertanyaan dan panggilan dengan nada lemah lembut dan mesra serta memberi mimik muka yang menyenangkan hati pelanggan.

1.6.7 Kecekapan

Konseptual: Menurut Kamus Dewan (1997), kecekapan bermaksud kesanggupan, kebolehan serta memiliki kemahiran atau kepandaian untuk melakukan sesuatu kerja dengan cepat dan sempurna.

Operasional: Kemampuan memberikan sesuatu perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. Kakitangan perlu mempunyai kemahiran bagi melaksanakan kerja dengan teratur dan lancar ketika melayan pelanggan.

1.7 Kepentingan Kajian

Antara kepentingan yang boleh diperolehi daripada dapatan kajian ini ialah terhadap teori, organisasi dan pengamal. Teori dan model kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan akan dikembangkan ke dalam industri hospital. Sebelum ini, teori tersebut hanya banyak digunakan dalam industri berorientasikan produk.

Organisasi dapat menggunakan maklumat yang diperolehi daripada kajian untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan di hospital swasta. Kajian juga dapat membantu setiap kakitangan hospital seperti doktor, jururawat dan pekerja lain yang merupakan faktor kritikal bagi kejayaan sesebuah organisasi. Segala cadangan boleh diguna pakai bagi tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pengamal ataupun penyelidik boleh menggunakan kajian ini sebagai landasan untuk mengkaji kepuasan pelanggan bukan sahaja di hospital swasta di Kuching bahkan hospital swasta di seluruh Malaysia. Kajian juga dapat digunakan

sebagai rujukan untuk membuat perbandingan kepuasan pelanggan antara hospital swasta dan hospital kerajaan.

1.8 Limitasi Kajian

Terdapat limitasi kajian dalam usaha pengkaji menjalankan kajian ini. Kajian ini hanya tertumpu di hospital swasta sahaja. Dengan itu, dapatan yang diperolehi lebih sesuai digunakan untuk responden di hospital swasta sahaja dan tidak merangkumi keseluruhan pusat kesihatan yang lain seperti hospital kerajaan atau klinik.

Sampel kajian terdiri daripada pelanggan di kaunter perkhidmatan sahaja. Dengan itu keputusan yang diperolehi tidak menyeluruh yang mana hanya tertumpu kepada pelanggan luaran sahaja dan bukannya kepada pesakit dalaman.

1.9 Kesimpulan

Bab ini telah membincangkan pengenalan dan latar belakang kajian, kenyataan masalah, objektif kajian yang merangkumi objektif umum dan objektif khusus, kerangka konseptual kajian, hipotesis kajian, definisi istilah, kepentingan kajian dan limitasi kajian. Bab seterusnya membincangkan kajian-kajian lepas yang berkaitan dengan penyelidikan ini.

BAB 2

SOROTAN KARYA TERPILIH

2.0 Pengenalan

Bab ini akan mengulas dan membincangkan kajian-kajian yang pernah dilaksanakan oleh beberapa pengkaji mengenai kepuasan pelanggan dan dimensi kualiti perkhidmatan.

2.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah konsep psikologi yang melibatkan perasaan sihat, selamat dan gembira yang terhasil setelah harapan dan jangkauan tercapai setelah menggunakan sesuatu produk atau perkhidmatan (WTO, 1985). Terdapat pelbagai pendekatan yang digunakan bagi menjelaskan definisi kepuasan pelanggan, namun pendekatan yang paling selalu digunakan ialah daripada