

**MENGENAL TAHAP KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PERKHIDMATAN
PERJALANAN KTM KOMUTER DARIPADA STESEN SENTRAL KUALA
LUMPUR KE STESEN RAWANG**

NAMA	NO PEND
1.MOHD FAIRUZ BIN HASHIM	08DPM 06F 307
2.MASTINI BINTI MOHD ZAIN	08DPM 06F 317
3.NORAIN BINTI IBRAHIM	08DPM 06F 318
4.NURHIDAYAH BINTI MD. ALI	08DPM 06F 322
5.NURUL HIDAYAH BINTI MUHAMAD	08DPM 06F 335

**Laporan ini dikemukakan kepada Jabatan Perdagangan sebagai memenuhi syarat
penganugerahan Diploma Pengajian Perniagaan (Pengurusan)**

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk Mengkaji Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Perkhidmatan Perjalanan KTM Komuter Daripada Stesen Sentral Kuala Lumpur ke Stesen Rawang” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan Penulisan Projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh

Tandatangan Penyelia : 
Nama Penyelia : Puan Umi Kalthom Binti Abdullah
Tarikh : 29 / 5 / 2007

Disahkan Oleh

Tandatangan Penyelaras : 
Nama Penyelaras : Puan Nor Haziha Binti Hussin
Tarikh : 29 Mei 2007 .

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk Mengkaji Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Perkhidmatan Perjalanan KTM Komuter Daripada Stesen Sentral Kuala Lumpur ke Stesen Rawang” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan Penulisan Projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh

Tandatangan Penilai : _____
Nama Penyelia : En. Mohd Hashim Bin Ahmad
Tarikh :

Disahkan Oleh

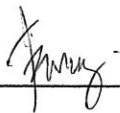
Tandatangan Penilai :  _____
Nama Penyelaras : Puan Zanita Binti Ismail
Tarikh : 30/5/2007



PERAKUAN PELAJAR

Laporan projek bertajuk Mengkaji Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Perkhidmatan Perjalanan KTM Komuter Daripada Stesen Sentral Kuala Lumpur ke Stesen Rawang” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan

Penulisan Projek seperti yang telah ditetapkan.

Tandatangan Pelajar : 

Nama Pelajar : Mohd Fairuz Bin Hashim

No. Pendaftaran : 08DPM06F307

Tandatangan Pelajar : 

Nama Pelajar : Mastini Binti Mohd Zain

No. Pendaftaran : 08DPM06F317

Tandatangan Pelajar : 

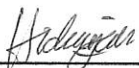
Nama Pelajar : Norain Binti Ibrahim

No. Pendaftaran : 08DPM06F318

PERAKUAN PELAJAR

Laporan projek bertajuk Mengkaji Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Perkhidmatan Perjalanan KTM Komuter Daripada Stesen Sentral Kuala Lumpur ke Stesen Rawang” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan

Penulisan Projek seperti yang telah ditetapkan.

Tandatangan Pelajar :  _____

Nama Pelajar : Nurhidayah Binti Md.Ali

No. Pendaftaran : 08DPM06F322

Tandatangan Pelajar :  _____

Nama Pelajar : Nurul Hidayah Binti Muhammad

No. Pendaftaran : 08DPM06F335

-PENGHARGAAN-

Syukur ke hadrat Allah s.w.t kerana hasrat untuk menghasilkan kajian penyelidikan ini telah berjaya dihasilkan.

Kami ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan ribuan terima kasih kepada pensyarah-pensyarah kami di Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah yang telah banyak memberi tunjuk ajar dan dorongan kepada kami dalam menjayakan kajian ini. Terutama sekali kepada pensyarah kami Puan Haziah Binti Husein serta Puan Umi Kalthom Binti Abdullah sebagai pembimbing kami dalam penyelidikan ini yang sudi meluangkan masa bersama kami dan tidak henti-henti menyumbangkan pendapat beliau mahu pun dari aspek teknikal.

Terima kasih kepada pihak KTMB Sentral Kuala Lumpur yang sudi berkerjasama dan memberikan maklumat kepada kami untuk memperoleh hasil yang lebih tepat. Malah tidak lupa juga kepada para responden terlibat yang meluangkan masa memberi maklumat serta pendapat yang banyak membantu kami dalam mengenalpasti masalah kajian.

Akhir sekali dengan daya usaha dan kerjasama yang diberikan dari ahli kumpulan iaitu Mohd Fairuz Bin Hashim, Nurain Binti Ibrahim, Nurul Hidayah Binti Muhammad, Mastini Binti Mohd Zain, dan Nurhidayah Binti Md. Ali penyelidikan ini berjaya dihasilkan dengan bangganya.

Sesungguhnya hasil penyelidikan ini ialah hasil titik peluh pelbagai pihak sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam pengendalian kajian ini.

Sekian terima kasih.

-KANDUNGAN-

	HALAMAN
HALAMAN TAJUK	I
PENGESAHAN	II
PENGESAHAN	III
PERAKUAN	V
PENGHARGAAN	VII
KANDUNGAN	VIII
SENARAI JADUAL DAN RAJAH	X
ABSTRAK	XV
ABSTRACT	XVI

BAB 1:	PENGENALAN	HALAMAN
1.0	Pengenalan	1
1.1	Latarbelakang	2
1.1.1	Perbadanan	3
1.1.2	Struktur Organisasi	4
1.2	Penyataan Masalah	6
1.3	Objektif Kajian	7
1.3.1	Objektif Umum	
1.3.2	Objektif Khusus	
1.4	Kerangka Teori	8
1.5	Kepentingan Kajian	9
1.6	Skop Kajian	10
1.7	Batasan Kajian	11
BAB 2:	ULASAN KARYA	HALAMAN
2.0	Pengenalan	12
2.1	Pendekatan Teori	13
2.1.1	Teori Joseph M. Juran	
2.2	Kepuasan Pengguna	14
2.3	Tribunal Tuntutan Pengguna	17
2.4	Hak Dan Tanggungjawab Pengguna	18
2.5	Ciri-ciri Pemasaran Perkhidmatan	21
2.6	Kesimpulan	23

BAB 3:	METODOLOGI	HALAMAN
3.0	Pengenalan	24
3.1	Rekabentuk Kajian	25
3.2	Populasi Dan Persampelan	25
3.3	Kawasan Kajian	27
3.4	Kaedah Pengumpulan Data	27
	3.4.1 Data Primer	
	3.4.2 Data Sekunder	
3.5	Instrumen Kajian	29
3.6	Kaedah Penganalisaan Data	30
3.7	Kesimpulan	31
 BAB 4:	 ANALISA DATA	 HALAMAN
4.0	Pengenalan	32
 BAB 5:	 PERBINCANGAN	 HALAMAN
5.0	Pengenalan	66
5.1	Perbincangan	66
 BAB 6:	 KESIMPULAN DAN CADANGAN	
6.0	Pengenalan	68
6.1	Komen dan cadangan	71

- SENARAI JADUAL DAN RAJAH -

No. Jadual		HALAMAN
3.2.1	Penentuan Saiz Sampel	26
3.6.1	Skala Likert.	30
4.1.	Jantina	33
4.2	Umur	34
4.3	Bangsa	35
4.4	Agama	36
4.5	Status	37
4.6	Berapa kerap anda menggunakan perkhidmatan KTM Komuter dalam seminggu.	38
4.7	Kemanakah destinasi yang dituju.	39
4.8	Apakah kejadian yang sering berlaku di stesen Komuter	40
4.9	Berapa kerapkah berlaku gangguan teknikal sepanjang anda menggunakan perkhidmatan komuter?	41
4.10	Berapa kalikah anda didedahkan dengan latihan kecemasan sepanjang anda menggunakan perkhidmatan komuter?	42
4.11	Adakah anda segera dimaklumkan mengenai berlakunya gangguan teknikal samada ketika berada di dalam komuter atau di stesen komuter?	43
4.12	Adakah anda merasakan ciri-ciri keselamatan yang disediakan oleh pihak KTM komuter perlu ditingkatkan?	44
4.13	Tempat duduk yang selesa.	45

4.14	Tempat duduk yang mencukupi.	46
4.15	Tiada kerosakan.	47
4.16	Rekabentuk yang menarik.	48
4.17	Tidak terlalu sejuk.	49
4.18	Tiada air yang menitis.	50
4.19	Meliputi semua kawasan.	51
4.20	Suhu dingin yang berbeza setiap penjuru.	52
4.21	Tunjuk arah yang mudah difahami.	53
4.22	Simbol yang teratur.	54
4.23	Papan pelan perjalanan yang teratur.	55
4.24	Jadual masa perjalanan yang sistematik.	56
4.23	Papan pelan perjalanan yang teratur.	57
4.24	Jadual masa perjalanan yang sistematik.	58
4.25	Waktu perjalanan menepati masa	59
4.26	Waktu perjalanan mengikut jadual yang ditetapkan	60
4.27	Waktu perjalanan teratur dan sistematik	61
4.28	Papan masa jelas dan mudah difahami	62
4.29	Papan masa kedudukan strategic	63
4.30	Papan masa sentiasa berfungsi	64
4.31	Maklumat perjalanan mudah didapati	65
4.32	Maklumat perjalanan jelas dan mudah difahami	66
4.33	Maklumat dimaklumkan dari masa ke semasa	67



No. Rajah		HALAMAN
1.4	Kerangka Teori	8
2.4	Model Perlindungan Pengguna.	18
4.1.	Jantina	33
4.2	Umur	34
4.3	Bangsa	35
4.4	Agama	36
4.5	Status	37
4.6	Berapa kerap anda menggunakan perkhidmatan KTM Komuter dalam seminggu.	38
4.7	Kemanakah destinasi yang dituju.	39
4.8	Apakah kejadian yang sering berlaku di stesen Komuter?	40
4.9	Berapa kerapkah berlaku gangguan teknikal sepanjang anda menggunakan perkhidmatan komuter?	41
4.10	Berapa kalikah anda didedahkan dengan latihan kecemasan sepanjang anda menggunakan perkhidmatan komuter?	42
4.11	Adakah anda segera dimaklumkan mengenai berlakunya gangguan teknikal samada ketika berada di dalam komuter atau di stesen komuter?	43
4.12	Adakah anda merasakan ciri-ciri keselamatan yang disediakan oleh pihak KTM komuter perlu ditingkatkan?	44
4.13	Tempat duduk yang selesa.	45
4.14	Tempat duduk yang mencukupi.	46
4.15	Tiada kerosakan.	47

4.16	Rekabentuk yang menarik.	48
4.17	Tidak terlalu sejuk.	49
4.18	Tiada air yang menitis.	50
4.19	Meliputi semua kawasan.	51
4.20	Suhu dingin yang berbeza setiap penjuru.	52
4.21	Tunjuk arah yang mudah difahami.	53
4.22	Simbol yang teratur.	54
4.23	Papan pelan perjalanan yang teratur.	55
4.24	Jadual masa perjalanan yang sistematik.	56
4.25	Waktu perjalanan menepati masa	57
4.26	Waktu perjalanan mengikut jadual yang ditetapkan	58
4.27	Waktu perjalanan teratur dan sistematik	59
4.28	Papan masa jelas dan mudah difahami	60
4.29	Papan masa kedudukan strategic	61
4.30	Papan masa sentiasa berfungsi	62
4.31	Maklumat perjalanan mudah didapati	63
4.32	Maklumat perjalanan jelas dan mudah difahami	64
4.33	Maklumat dimaklumkan dari masa ke semasa	65

**MENGENAL TAHAP KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PERKHIDMATAN
PERJALANAN KTM KOMUTER DARIPADA STESEN SENTRAL KUALA
LUMPUR KE STESEN RAWANG.**

oleh

Duta

Abstrak

Kajian ini dilaksanakan di sebuah syarikat kerajaan yang dikenali dengan nama Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB). Projek ini dilaksanakan berdasarkan kepada masalah yang sering dihadapi oleh salah satu perkhidmatan yang disediakan iaitu perkhidmatan KTM Komuter. Projek ini dijalankan bertujuan untuk menilai tahap kepuasan pengguna terhadap penggunaan perkhidmatan KTM Komuter di Sentral Kuala Lumpur, satu kajian perjalanan dari stesen Sentral Kuala Lumpur ke stesen Rawang. Bagi kajian ini kami telah memilih untuk menggunakan sumber primer sebagai sumber maklumat utama untuk kajian mengenai keselamatan, keselesaan pengguna dan juga dari segi ketepatan masa yang telah disediakan. Data-data yang diperolehi telah dianalisa dengan menggunakan program "SPSS" versi 15.0 (*Statistical Package For Social Science*). Berdasarkan maklumat yang diperolehi penyelidik, secara kesimpulannya didapati bahawa ketiga-tiga faktor tersebut mempengaruhi tahap kepuasan pengguna sebagai pengguna perkhidmatan KTM Komuter.

**STAGE OF CONSUMER SATISFIED RESEARH WITH KTM KOMUTER
STESEN SENTRAL KUALA LUMPUR TO STESEN RAWANG.**

By

Duta

Abstract

Project research was carried out in a government company known as Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB). This project is done based on the problem by one of the main services that provided which is called KTM Commuter. This project is done to review on the costumer satisfaction using the commuter services from Central Kuala Lumpur Station to Rawang Station. The researcher has choose primer source as the main information source for the safety, consumer conformability and the train commuter arriving time and boarding time that provided. All collectable data have been analyzed using the SPSS version 15.0 (*Statical Package for Social Science*). From the information and result the researcher has come out with a conclusion that all the variable factors are affected to the consumer satisfaction.

BAB 1

PENGENALAN

1.0 Pengenalan

Keretapi Tanah Melayu Komuter atau dikenali dengan KTM Komuter adalah merupakan perkhidmatan pengguna untuk bergerak ke destinasi yang ingin dituju. Perkhidmatan ini dapat memudahkan pengguna berulang-alik secara pantas di dalam melaksanakan sesuatu urusan dalam sesuatu masa. Selain daripada itu KTM Komuter juga bertujuan untuk mengurangkan kesesakan lalu lintas di Lembah Klang.

Terdapat dua laluan yang dikaji oleh penyelidik pihak KTM Komuter iaitu antara Rawang-Seremban sejauh 105.25 km. Laluan kedua ialah antara Sentul-Pelabuhan Klang sejauh 48.5 km. Jarak Keseluruhan landasan berkembar ialah 153.75 km yang mempunyai 23 buah stesen dan 18 buah perhentian. Laluan Komersil perkhidmatan KTM Komuter bermula pada 14 Ogos 1995 antara Rawang-Kuala Lumpur dan telah beroperasi sepenuhnya di seluruh rangkaian landasan berkembar pada 18 Disember 1995.

Kekerapan perkhidmatan KTM Komuter ialah bermula pada 5.30 pagi hingga 12 tengahmalam pada setiap hari. Pada hari Ahad dan kelepasan am, waktu operasi akan bermula pada jam 6.00 pagi hingga 12 tengahmalam. Ianya melibatkan perkhidmatan setiap 15 minit di waktu puncak dan setiap 20 minit di waktu luar puncak bagi kedua-dua sektor. Selain daripada itu juga perancangan pemasaran untuk meningkatkan lagi perkhidmatan KTM Komuter telah dilaksanakan dengan pelbagai cara berdasarkan kepada faktor-faktor geografik, demografik dan juga sikap atau tingkahlaku penumpang.

1.1 Latar Belakang

KTM Komuter mula bertapak di Sentral Kuala Lumpur pada 1 Ogos 2003. KTM Komuter di Sentral ini merupakan projek masa depan KTM Komuter. Sebanyak 34 buah tren telah disediakan untuk semua perjalanan antarabandar. Dalam satu-satu kadar masa, 10 buah tren digunakan dan 10 buah lagi direhatkan. Manakala 20 buah tren telah di jadualkan ke Rawang atau pun ke laluan Rawang.

Selain menyediakan perkhidmatan yang cepat dan tepat, keselesaan penumpang amat dititikberatkan. Sehubungan dengan itu, pelbagai kemudahan telah disediakan bagi kegunaan penumpang seperti tandas awam, surau, kemudahan telefon awam, jadual perjalanan elektronik, restoran makanan, perkhidmatan bank, kemudahan tempat letak kenderaan dan juga kemudahan perkhidmatan awam yang lain untuk mengambil dan menurunkan penumpang di stesen dan perhentian.

Kekerapan tren sering bergerak di antara 15 hingga 20 minit dalam sesuatu masa. Akhir sekali bagi laluan Rawang-Seremban secara ulang-alik KTM Komuter menggunakan 120 buah tren satu hari iaitu hari Isnin hingga Jumaat sahaja. Pada hari Sabtu dan Ahad pula 119 buah tren sahaja digunakan untuk memberi perkhidmatan kepada pelanggan. Dari stesen Pelabuhan Klang ke Sentul pula menggunakan 126 buah tren sehari iaitu setiap hari Isnin hingga Jumaat sahaja. Pada hari Sabtu dan Ahad juga menggunakan 119 buah tren pada hari tersebut.

1.1.1 Perbadanan

KTM telah diperbadankan dengan menjadikannya KTMB, sebuah syarikat dengan liabiliti terhad di bawah Akta Keretapi (Syarikat Pengganti) pada tahun 1991. Pencapaian dari aspek kewangan yang telah dicatatkan didalam laporan tahunan telah menunjukkan prestasi yang memberangsangkan. Pencapaian ini meliputi operasi KTMB sepanjang 5 bulan itu telah membawa keuntungan sebelum cukai sebanyak RM 7.58 juta dan mempunyai perolehan perniagaan berjumlah RM 121.26 juta. Pada tahun 1993 pula perolehan sebelum cukai adalah sebanyak RM 243.5 juta.

Pencapaian ini adalah memberangsangkan walaupun terdapatnya perbelanjaan tambahan di bawah KTMB seperti penyumbangan dalam KWSP, SOCSO, premium insuran, penaksiran ganti rugi, sewa, perbelanjaan perubatan, cukai jualan untuk kereta syarikat, duti-duti setem dan kenaikan gaji yang mana kos tidak begitu ketara semasa di bawah KTM. Penyumbang utama keuntungan ini datangnya dari pengangkutan barang konvensional serta kontena dan perkhidmatan penumpang.

1.1.2 Struktur Organisasi

Organisasi KTMB telah disusun strukturnya agar bersesuaian dengan matlamatnya. Penyusunan struktur bertujuan untuk meningkatkan lagi prosedur pentadbiran, kecekapan pentadbiran dan keberkesanan operasi. Mekanisme penyusunan pentadbiran ini dapat digambarkan dengan ringkas seperti berikut:

1) Pengarah Pemasaran dan Operasi

Pengarah pemasaran dan operasi bertanggungjawab merancang, merangka dan melaksanakan strategi pemasaran yang bersesuaian dengan perancangan korporat. Pengarah pemasaran dan operasi ini disokong oleh:

Pengurus Besar Perkhidmatan Penumpang

Pengurus Besar Operasi Trafik

2) Pengarah Projek-projek Khas

Keutamaan bahagian projek-projek khas adalah untuk menjayakan Projek Landasan Berkembar dan Keretapi Elektrik (Komuter). Ini bertujuan untuk meningkatkan lagi perkhidmatan yang diberikan bersesuaian dengan visi KTMB.

3) Pengarah Sumber Tenaga Manusia

Bahagian ini bertanggungjawab dalam urusan personel, pemilihan pekerja, perkembangan kerjaya dan aspek-aspek motivasi pekerja. Bahagian ini disokong oleh Pengurus Besar Perkhidmatan dan Pengurus Besar Latihan dan Pembangunan.

4) Pengarah Perkhidmatan Korporat

Bahagian ini disokong oleh Pengurus Kanan Pentadbiran, Pengurusan Sistem Maklumat, Pengurus Hal Ehwal Awam dan Perancangan Korporat.

5) Pengarah Kejuruteraan

Sistem teknikal yang berkesan dalam mencapai objektif korporat. Pengarah kejuruteraan perlu berakauntabiliti untuk menyediakan kelengkapan infrastruktur yang komprehensif serta kemudahan kejuruteraan dengan disokong oleh:

- i) Pengurus Besar Urusan Jalan
- ii) Pengurus Besar Kejuruteraan dan Penyelenggaraan
- iii) Pengurus Besar Semboyan dan Komunikasi

6) Pengarah Pengurusan Hartanah

Objektif utama bahagian ini untuk mengenalpasti dan mempelbagaikan sumber hartanah, bertujuan meningkatkan keuntungan syarikat.

7) Pengarah Kewangan

Bahagian ini akan memastikan aliran hasil dan perbelanjaan kewangan serta membuat belanjawan kewangan pada program-program yang dicadangkan.