

## Hubungan antara Kualiti Perkhidmatan dan Keuasan Pengguna terhadap Perkhidmatan Pengangkutan Awam di KLIA2

Umar Dongoran Abd Rahman<sup>1</sup> & Mohd Zarir Yusoff<sup>1,\*</sup>

<sup>1</sup>Jabatan Pengurusan dan Teknologi, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, 86400 Batu Pahat, Johor, MALAYSIA

\*Corresponding Author

DOI: <https://doi.org/10.30880/rmtb.2023.04.01.003>

Received 31 March 2023; Accepted 30 April 2023; Available online 01 June 2023

**Abstract:** Transportation is a necessity for humans to move from one destination to another. Towards the era of modernization, transportation is crucial to a nation's economic development. However, the failure to provide quality services causes users to be less interested and motivated to use public transport. Inefficient management practices also contribute to low levels of user satisfaction. Therefore, the purpose of this research is to determine how public transportation service quality is related to customer satisfaction. This research uses the SERVQUAL model to assess the quality of public transportation services along five dimensions: tangible, reliability, empathy, assurance and responsiveness. This study is focused on users who use public transport services at KLIA2, namely taxis, buses, trains and aeroplanes, with a study sample of 357 respondents. Using a quantitative method, online questionnaires were distributed. In addition, the researcher has used social media applications to distribute questionnaires to public transport users. The study's results show that all objectives and hypotheses have been achieved and accepted. There is a considerable positive correlation between the independent and dependent variables, with a significant positive relationship between the dimensions of service quality and overall user satisfaction. A suggestion for improvement for future studies is the scope of the study, which includes a larger population to obtain validity and more descriptive results. To conclude, the important findings in this study can help the country's transportation and service industry to improve and reprogram strategies to increase user satisfaction.

**Keywords:** Public transport, Service quality, User satisfaction, SERVQUAL, KLIA2

Pengangkutan merupakan satu keperluan bagi manusia untuk bergerak dari satu destinasi ke destinasi yang lain. Menjelang era modenisasi, pengangkutan memainkan peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi sesebuah negara. Namun, kegagalan menyediakan perkhidmatan yang berkualiti menyebabkan pengguna kurang berminat dan termotivasi untuk menggunakan pengangkutan awam. Amalan pengurusan yang tidak cekap juga menyumbang kepada tahap keuasan pengguna yang rendah. Oleh

itu, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam dan hubungannya dengan kepuasan pengguna. Model SERVQUAL telah digunakan dalam kajian ini untuk menilai tahap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam berdasarkan 5 dimensi: nyata, kebolehpercayaan, empati, jaminan dan responsif. Kajian ini tertumpu kepada pengguna yang menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam di KLIA2 iaitu teksi, bas, kereta api dan kapal terbang dengan sampel kajian seramai 357 orang responden. Menggunakan kaedah kuantitatif, soal selidik dalam talian telah diedarkan. Selain itu, pengkaji telah menggunakan aplikasi media sosial untuk mengedarkan borang soal selidik kepada pengguna pengangkutan awam. Keputusan kajian menunjukkan bahawa semua objektif dan hipotesis telah dicapai dan diterima. Terdapat korelasi positif yang kuat antara pembolehubah bebas dan bersandar, dengan hubungan positif yang signifikan antara dimensi kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Cadangan penambahbaikan untuk kajian akan datang ialah skop kajian, yang merangkumi populasi yang lebih besar untuk mendapatkan kesahan dan keputusan yang lebih deskriptif. Kesimpulannya, penemuan penting dalam kajian ini dapat membantu industri pengangkutan dan perkhidmatan negara untuk menambah baik dan memprogram semula strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** Pengangkutan awam, Kualiti perkhidmatan, Kepuasan pengguna, SERVQUAL, KLIA2

## 1. Pengenalan

Pengangkutan boleh didefinisikan sebagai suatu konsep cara pemindahan daripada suatu tempat ke tempat yang lain (Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka, 2015). Sejak dahulu lagi, pengangkutan merupakan keperluan bagi manusia untuk bergerak dari satu tempat ke satu tempat. Dalam kehidupan seharian, kita tidak dapat mengelakkan diri daripada menggunakan perkhidmatan pengangkutan baik dari segi pengangkutan untuk manusia mahupun barangan. Pengangkutan yang berkesan memainkan peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi, industri pelancongan dan infrastruktur sesebuah negara yang dianggap sebagai "talian hayat" sesebuah negara.

Subsektor perkhidmatan pengangkutan di Malaysia terdiri daripada pengangkutan maritim, penerbangan serta pembinaan dan penyelenggaraan lebuhraya. Sebanyak tujuh projek berhubungan dengan penerbangan telah diluluskan dengan pelaburan bernilai RM432.5 juta, iaitu 91.3% atau RM394.9 juta berasal daripada sumber domestik pada tahun 2020 (MIDA, 2021). Menuju negara maju, sistem pengangkutan di Malaysia telah membuktikan perkembangan di setiap mod pengangkutan iaitu pengangkutan darat, air dan udara. Kesimpulannya, kerajaan sentiasa komited untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan pengangkutan awam melalui pelbagai insentif bagi menarik minat masyarakat untuk memanfaatkannya.

Pada masa kini, kualiti perkhidmatan yang cemerlang telah menjadi tanggungjawab dan matlamat utama dalam sesebuah perkhidmatan amnya untuk meningkatkan prestasi dan ketertarikan sesebuah organisasi atau perusahaan kepada masyarakat. Tidak terkecuali perkhidmatan pengangkutan awam di Malaysia yang menitikberatkan dari segi kualiti perkhidmatan, yakni dapat memuaskan dan menarik minat masyarakat dan penggunaannya untuk menggunakan pengangkutan awam (Sakaran & Noor, 2020). Pengangkutan awam ialah mod pengangkutan paling murah yang mampu dimiliki oleh rakyat biasa (Ismail *et al.*, 2013). Pengangkutan awam juga merupakan salah satu kaedah untuk mengurangkan masalah kesesakan lalu lintas, pencemaran udara, masalah tempat letak kenderaan yang terhad seperti yang diketengahkan oleh Mouwen (2015). Menurut Statistik Pengangkutan Malaysia 2020, jumlah penumpang yang menggunakan pengangkutan bas di lembah Klang mengalami penurunan sebanyak 50.46% dari tahun sebelumnya. Manakala perkhidmatan pengangkutan rel dan udara masing-masing turut mengalami penurunan pada tahun 2020 iaitu sebanyak 49.88% dan 75.51%.

Oleh itu, pengangkutan awam sudah pasti memainkan peranan yang penting dan kaedah yang paling berkesan untuk digunakan oleh orang ramai terutamanya penduduk di kawasan bandar (Hashim, N, I, *et al.*, 2019). Kerajaan Malaysia sentiasa komited merancang pelbagai pembaharuan dan strategi bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan pengangkutan awam agar dapat menarik minat masyarakat (Haliza, 2017). Menurut Susanti (2017) kepercayaan pengguna dan kualiti perkhidmatan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kesimpulannya, untuk membina kepercayaan pengguna, penyedia perkhidmatan harus berusaha untuk menghindari ketidakpastian, perubahan turun naik perkhidmatan, dan risiko yang boleh berlaku sepanjang penyediaan perkhidmatan (Song *et al.*, 2019).

Oleh hal yang demikian, kajian yang telah dibuat oleh Ibrahim (2020) menyatakan bahawa punca kurangnya motivasi untuk menggunakan pengangkutan awam adalah kegagalan untuk menyediakan tahap perkhidmatan berkualiti yang diharapkan oleh pengguna. Selain itu, kemelut pengangkutan awam ini turut dikaitkan dengan amalan pengurusannya yang tidak cekap. Masyarakat menganggap sistem pengangkutan awam tidak boleh dipercayai dari segi ketepatan waktu operasinya (Shelat *et al.*, 2020). Kelewatan pengangkutan awam seperti bas, teksi, LRT dan kapal terbang kerap berlaku dan tidak mengikut jadual perjalanan yang ditetapkan (Ishak, 2018).

Di samping itu, masyarakat juga kecewa melihat kegagalan pengangkutan awam dalam menjaga kualiti perkhidmatan yang di sediakan (Tanzila, 2019). Oleh hal yang demikian, hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna perkhidmatan pengangkutan awam mesti diberi penekanan agar perkhidmatan yang memuaskan dapat diberikan sekaligus dapat memberi keselesaan dan kepuasan maksima kepada pengguna (Cheng *et al.*, 2018). Berdasarkan beberapa penelitian kajian lepas, pengkaji mendapati kajian yang terhad dilakukan berkenaan hubungan antara kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan pengangkutan yang tertumpu di sesebuah kawasan dan dengan jumlah populasi responden serta saiz sampel yang lebih kecil. Oleh itu, pengkaji mengambil peluang ini untuk membuat kajian yang tertumpu di KLIA2 dengan jumlah populasi responden serta saiz sampel yang lebih kecil. Di mana, kelebihan dan manfaat dari kaedah ini adalah dapat meningkatkan ketepatan dan kejituan penemuan sesebuah kajian. Kesimpulannya, kajian ini akan dijalankan bagi menerokai hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna perkhidmatan pengangkutan awam di KLIA2.

Oleh itu, pengkaji memutuskan untuk mengkaji tiga objektif dalam kajian ini iaitu untuk mengenal pasti tahap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam di KLIA2, untuk mengenal pasti kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan pengangkutan awam di KLIA2 dan untuk mengkaji hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna terhadap pengangkutan awam di KLIA2. Skop kajian ini akan dijalankan di Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur Terminal 2 iaitu KLIA2 dan responden yang terlibat dalam kajian ini adalah pengguna yang berumur 18 – 60 tahun yang menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam seperti perkhidmatan bas, teksi, kereta api, dan kapal terbang di KLIA2 sahaja. Kajian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif dalam bentuk soal selidik sebagai instrument kajian. Kumpulan umur ini dipilih kerana mereka adalah individu yang relevan dalam menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam untuk pelbagai tujuan yang berbeza.

Seterusnya, kajian ini berpotensi untuk menghasilkan beberapa kelebihan kepada penyedia perkhidmatan pengangkutan awam untuk memperbaiki dan mempertingkatkan perkhidmatan mereka. Sebagai rujukan, kajian ini membolehkan para penyelidik masa depan untuk lebih memahami hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna pengangkutan awam yang disediakan di KLIA2. Di samping itu, penyelidikan ini juga mampu membantu industri pengangkutan dan pelancongan serta perkhidmatan untuk mengenal pasti tahap kualiti perkhidmatan yang disediakan dan mengulang atur strategi untuk meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pengguna.

Dengan mengenal pasti kelebihan dan kelemahan dimensi kualiti perkhidmatan pengangkutan awam di KLIA2, maka pihak pengurusan dapat mengesan kelemahan perkhidmatan yang disediakan dan memudahkan pihak pengurusan untuk membuat pembaharuan dalam meningkatkan kualiti

perkhidmatan yang diberikan kepada pengguna. Hasilnya, kajian ini akan membantu menggalakan pelanggan yang baru atau tetap untuk konsisten menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam dalam kehidupan seharian mereka. Selain itu, hasil pembacaan secara menyeluruh berkenaan tajuk pengangkutan awam, secara tak langsung pengetahuan penyelidik dapat berkembang dan memberi manafaat kepada penyelidik itu sendiri.

## 2. Kajian Literatur

Bab ini akan memberi gambaran keseluruhan kajian literatur yang berkaitan dengan kata kunci penyelidikan ini. Oleh itu, bab ini membincangkan hasil penelitian pembolehubah bebas kajian iaitu kepuasan pengguna dengan menggunakan teori SERVQUAL berdasarkan kualiti perkhidmatan yang disediakan.

### 2.1 Kualiti Perkhidmatan Pengangkutan Awam

Menurut kajian lepas daripada Rahman (2017), menyatakan tentang pengangkutan yang mampan merujuk kepada satu sistem pengangkutan yang berhasil menawarkan perkhidmatan yang berkualiti dan berupaya mengurangkan kesan buruk terhadap masyarakat dan alam sekitar. Pada tahun 2019, Jabatan Perangkaan Malaysia merekodkan subsektor pengangkutan dan penyimpanan sebanyak Rm 53.7 Billion dan menyumbang 3.8% kepada KDNK negara. Selain itu, Litman (2018) berpendapat bahawa kualiti perkhidmatan pengangkutan awam juga merupakan petunjuk penting yang harus dimasukkan dalam penilaian ekuiti pengangkutan. Dari segi perancangan pengangkutan awam, kualiti perkhidmatan yang tinggi bermakna selamat, selesa dan boleh dipercayai menghantar penumpang. Kualiti perkhidmatan pengangkutan awam juga memainkan peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan dan tingkah laku pengguna pengangkutan awam.

### 2.2 Teori SERVQUAL

SERVQUAL adalah model kualiti perkhidmatan yang dibuat oleh Parasuraman *et al.* (1985). Ia bertujuan untuk menemui jurang yang mungkin wujud antara persepsi dan jangkaan dalam perkhidmatan luar dan dalam. Model SERVQUAL digunakan kerana dilihat terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan dan bersifat fleksibel kerana setiap kajian boleh melakukan perubahan ke atas instrumen SERVQUAL mengikut bidang kajian yang dikaji (Saumi & Zolkepli, 2017). Dalam usaha untuk mengenal pasti kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna ketika menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam maka kajian ini akan menggunakan lima dimensi model SERVQUAL. Lima dimensi tersebut ialah nyata, jaminan, kebolehpercayaan, empati, dan responsif digambarkan mempunyai pengaruh terhadap kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelanggan (Al-Laymoun *et al.*, 2020).

#### (a) Nyata

Dimensi pertama ialah nyata (tangible) yang merujuk pada kemudahan berbentuk fizikal, peralatan yang terkini, penampilan pekerja yang kemas dan teratur serta keadaan fasiliti yang menarik (Zaid & Sudarmo, 2019). Lapangan terbang antarabangsa yang menyediakan fasiliti asas seperti penghawa dingin, kerusi, meja dan kawasan meletak kenderaan yang mencukupi akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Di Nigeria, Onyemehi *et al.* (2017) menggunakan analisis faktor dan model SERVQUAL untuk menilai kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh pelabuhan di zon pelabuhan Timur dan Barat negara tersebut. Menurut penemuan, akses terminal yang baik dan peralatan pengendalian kargo yang canggih adalah kualiti penting dalam dimensi nyata.

*(b) Jaminan*

Dimensi kedua pula ialah jaminan yang dapat diberikan kepada pelanggan seperti keselesaan dan kepercayaan melalui perkhidmatan yang diberikan (Ismail *et al.*, 2016). Manakala, Alias *et al.* (2020) menegaskan jaminan adalah komponen yang menentukan kepakaran dan kesopanan penyedia perkhidmatan, serta kemampuan mereka untuk menyatakan kepercayaan dan keyakinan. Oleh itu, boleh disimpulkan bahawa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh perkhidmatan yang disediakan oleh pihak penyedia perkhidmatan melalui jaminan keselamatan, keselesaan dan keikhlasan yang ditunjukkan oleh pekerja semasa melayan kehendak pelanggan.

*(c) Kebolehpercayaan*

Bagi dimensi ketiga pula berkaitan keupayaan dan kekuatan untuk melaksanakan perkhidmatan dengan betul dan tepat serta boleh dipercayai (Rahbaripour *et al.*, 2018). Istilah "kebolehpercayaan" merujuk kepada kemampuan untuk secara efektif mencapai jaminan keuntungan dengan cara yang tepat, seperti menyediakan pertukaran cepat dan selamat, berbagai item dan pentadbiran, dan membuka lebih banyak kaunter pada waktu puncak. Menurut Janahi & Al Mubarak (2017) dan Hennayake (2017) daripada kajian lain, kebolehpercayaan merujuk kepada kemampuan syarikat atau organisasi untuk menunaikan janjinya tepat pada masanya. Sebagai contoh, kemampuan syarikat pengangkutan awam untuk menghantar pelanggan tepat pada masanya, menetapkan harga yang berpatutan, dan memberikan perkhidmatan yang bagus kepada pelanggan.

*(d) Empati*

Dimensi yang seterusnya empati yang berkaitan dengan keprihatinan, perhatian secara individu yang diberikan oleh pembekal perkhidmatan kepada pelanggannya (Alaan, 2016). Dalam hal ini, Felix (2017) dari kajian lepas, mendakwa bahawa empati menunjukkan perhatian syarikat dan perhatian individu kepada pelanggannya. Oleh itu, ini adalah cara bagi syarikat untuk menunjukkan bahawa dia peduli terhadap pelanggannya dan membuat mereka merasa unik dan dihormati, yang dikaitkan dengan empati kualiti perkhidmatan untuk menjaga kesetiaan pelanggan (Alias *et al.*, 2020).

*(e) Responsif*

Menurut Jamal *et al.* (2018), responsif adalah kesediaan untuk bertindak membantu pelanggan dan melakukan perkhidmatan dengan kadar segera. Komunikasi langsung antara pekerja atau penyedia perkhidmatan dan pelanggan akan meningkatkan daya tindak balas. Oleh kerana kelewatan dan jarak, penyedia perkhidmatan mungkin lambat untuk bertindak balas dengan pelanggan. Oleh itu, daripada kajian Gulc (2017), difokuskan pada kemampuan untuk bertindak balas dengan cepat dan memberikan input sekiranya pelanggan mempunyai masalah dengan servis perniagaan maka ia akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kenyataan itu, dikuatkan lagi dengan Firdous (2017), tindakbalas yang cepat akan menjadi pengaruh yang paling nyata terhadap persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan tersebut. Menurut kajian lepas dalam kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan (Omar & Abd Hakim, 2020) menyatakan bahawa menerima kehendak dan keperluan pelanggan, mempunyai waktu kerja yang selesa, pertimbangan pekerja yang luar biasa, dan kepuasan pelanggan juga amat penting.

### 2.3 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah metrik yang menentukan betapa puasnyanya mereka dengan perkhidmatan, dan kemampuan syarikat. Menurut kajian yang dilakukan oleh (Alias *et al.*, 2020; Jamal *et al.*, 2018) bersependapat dengan kenyataan bahawa kepuasan pengguna dapat membantu dan menentukan kualiti sesebuah perniagaan atau perkhidmatan samaada perkhidmatan tersebut memenuhi atau melebihi jangkaan pengguna terhadap perkhidmatan tersebut. Memahami keperluan dan kehendak pengguna menjadi asas dalam industri perkhidmatan seperti industri pengangkutan kerana kepuasan pengguna merupakan faktor yang berupaya mempengaruhi prestasi sesebuah organisasi (Gogoi, 2020). Di

samping itu, layanan baik yang diterima oleh pengguna akan membuat mereka rasa dihargai dan meningkatkan peluang untuk mereka datang semula dan menggunakan perkhidmatan yang sama (Mohamad *et al.*, 2017). Melalui layanan pekerja atau kakitangan penyedia perkhidmatan yang peramah dan berbudi bahasa semasa berurusan dengan pengguna turut menyumbang pada tahap kepuasan pengguna (Simon *et al.*, 2016). Di samping itu, dengan mendengarkan pendapat pengguna kemudian merespon keinginan atau permintaan mereka maka akan memberikan hasil yang lebih memuaskan dan membuat pengguna perkhidmatan menjadi setia (Apriyadi, 2017).

#### 2.4 Hasil Penyelidikan Terdahulu

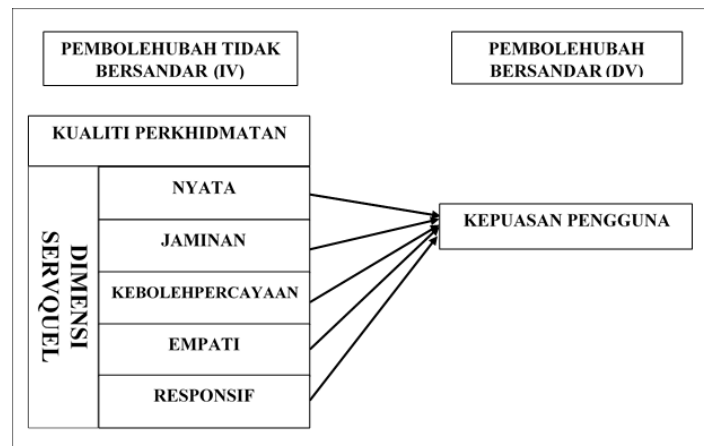
Terdapat banyak kajian yang dilakukan oleh penyelidik-penyelidik yang lepas dalam memahami kepentingan dan pengaruh kualiti perkhidmatan pengangkutan awam terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian yang dibuat oleh Nababan *et al.* (2021), pengguna pengangkutan awam di bandar Marauke sangat menitikberatkan kecemerlangan perkhidmatan yang disediakan oleh penyedia perkhidmatan. Dimana, indeks kepuasan pengguna yang diperoleh di kawasan tersebut mendapati pengguna mempunyai tahap kepuasan yang rendah terhadap kecekapan pengurusan perkhidmatan tersebut. Dapatan kajian tersebut di sokong oleh majoriti responden yang terdiri daripada 445 belia di Lembah Klang yang menekankan bahawa sistem perkhidmatan pengangkutan awam yang cemerlang dapat meningkatkan keyakinan pengguna. Di samping itu, model SERVQUAL yang diaplikasi dalam kajian yang dilakukan oleh Amponsah (2016) di Colombia, mendapati jadual perkhidmatan yang lewat dan kekerapan bas yang rendah merupakan faktor utama yang menjejaskan kualiti perkhidmatan pengangkutan awam tersebut. Manakala, kajian yang dilakukan oleh Sharma dan Pradhananga (2021) di Lembah Kathmandu mendapati pengguna mempunyai jangkaan dan persepsi yang tinggi terhadap keselamatan perkhidmatan pengangkutan awam dalam mempengaruhi kepuasan pengguna.

#### 2.5 Kajian Hubungan antara Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pengguna

Terdapat beberapa kajian akademik yang menyelidiki hubungan kajian literatur mengenai hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna. Menurut Ray (2020) dengan kualiti layanan yang baik maka perusahaan akan mendapat persepsi yang baik daripada pengguna, sehingga memberikan suatu dorongan kepada pengguna untuk menjalani hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam hubungan tersebut perusahaan dapat lebih memahami apa yang menjadi kehendak dan harapan pengguna. Dengan kata lain, pengguna dan pelanggan lebih cenderung mempercayai penyedia perkhidmatan sekiranya mereka mempunyai pandangan positif mengenai kualiti perkhidmatan tersebut (Song *et al.*, 2019).

Dalam kajian yang di lakukan oleh Bulut dan Aydogan (2020), istilah "kualiti perkhidmatan" merujuk kepada keunggulan atau kecemerlangan dalam penyampaian perkhidmatan. Dengan kata lain, kualiti perkhidmatan mencerminkan jurang antara jangkaan pengguna dan persepsi perkhidmatan yang diterima (Trischler & Lohmaan, 2018). Oleh itu, langkah paling kritikal dalam mentakrifkan dan menyampaikan perkhidmatan berkualiti tinggi adalah untuk memahami perkara yang diharapkan oleh pengguna. Memenuhi atau melebihi jangkaan pengguna mendorong kepada kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan yang ditawarkan (Paramonovs & Ijevleva, 2015). Oleh itu, kepuasan pengguna mengukuhkan lagi kesetiaan pelanggan dan niat membeli sambil meningkatkan prestasi perniagaan keseluruhan (Bezerra *et al.*, 2021).

## 2.6 Kerangka Kajian



**Rajah 1: Kerangka Kajian**

## 2.7 Hipotesis

- H1: Terdapat hubungan yang positif antara nyata dan kepuasan pengguna.
- H2: Terdapat hubungan yang positif antara jaminan dan kepuasan pengguna.
- H3: Terdapat hubungan yang positif antara kebolehppercayaan dan kepuasan pengguna.
- H4: Terdapat hubungan yang positif antara empati dan kepuasan pengguna.
- H5: Terdapat hubungan yang positif antara responsif dan kepuasan pengguna.

## 3. Metodologi Kajian

Bagi mencari dapatan bagi objektif penyelidikan yang dibangunkan dan seterusnya persoalan kajian yang ditimbulkan oleh kajian ini, bab ini mengetengahkan prosedur dalam menggunakan kaedah yang sesuai untuk pengumpulan data. Kaedah kajian membincangkan beberapa komponen utama seperti reka bentuk penyelidikan, sampel, populasi, instrumen, kajian rintis, dokumentasi data, dan analisis data.

### 3.1 Reka Bentuk Kajian

Menurut Bhat (2021), reka bentuk kajian adalah struktur kaedah dan prosedur kajian yang dipilih oleh penyelidik. Reka bentuk ini dipilih bagi memberi tumpuan kepada metodologi penyelidikan yang sesuai untuk membuat kajian itu berjalan dengan lancar. Kajian ini akan menggunakan kajian deskriptif dan kaedah kuantitatif. Di samping itu, kajian deskriptif adalah bertujuan untuk mencirikan populasi dengan betul dan tersusun. Selain itu, menerapkan pelbagai pendekatan kajian untuk meneroka satu atau lebih pembolehubah. Seterusnya, kuantitatif kajian adalah untuk mengukur pembolehubah, frekuensi, purata, korelasi dan untuk menilai hipotesis mengenai hubungan yang terdapat dalam kajian ini. Oleh itu, kaedah kuantitatif akan digunakan untuk mengumpul data dan mencapai objektif kajian.

### 3.2 Populasi dan persampelan

Dalam penyelidikan ini, persampelan secara rawak mudah telah digunakan. Sampel rawak mudah bertujuan untuk mewakili kumpulan secara tidak berat sebelah (Hayes, 2021). Ini kerana, responden yang dipilih adalah secara rawak yang menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam di KLIA2. Penyelidik akan memilih pengguna menggunakan pengangkutan awam di KLIA2 sebagai medium pengangkutan mereka ke suatu tujuan. Jumlah pergerakan pengguna di KLIA2 pada tahun 2021 merekodkan pengguna sebanyak 1,858,000 orang (Malaysia Airports Holdings Berhad, 2021). Oleh itu,

dianggarkan purata harian pergerakan pengguna adalah sebanyak 5000 orang. Bagi mendapatkan hasil data yang lebih tepat seramai 357 responden dewasa iaitu 18-60 tahun telah menjadi golongan sasaran untuk menjawab soal selidik kajian ini. Populasi dan ukuran sampel telah ditetapkan. Berdasarkan jadual persampelan Krejcie dan Morgan (1970), penyelidikan ini telah menetapkan sasaran 357 responden untuk mengisi soal selidik yang akan diedarkan.

### 3.3 Instrumen Kajian

Kajian ini akan menggunakan kaedah kuantitatif dan instrumen yang sesuai untuk digunakan adalah soal selidik. Soalan dalam soal selidik tersebut diambil dan diadaptasikan daripada kajian lepas yang dilakukan oleh Subha & Archana (2013) dan Abdul *et al.* (2015). Soal selidik ini dibahagi kepada 4 bahagian iaitu bahagian A berkenaan maklumat demografik seperti umur, jantina, negara dan lain-lain. Bahagian B berkenaan kualiti perkhidmatan pengangkutan awam dengan menggunakan dimensi dalam model SERVQUAL iaitu nyata, responsif, empati, jaminan dan kebolehpercayaan. Seterusnya, bahagian C berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap pengangkutan awam. Jenis soalan yang digunakan adalah gaya skala Likert. Untuk Skala Likert 5 mata, terbahagi seperti ini, 1= sangat tidak setuju, 2= tidak setuju, 3= neutral, 4= setuju, dan 5= sangat setuju. Skala likert terkenal di kalangan penyelidik kerana mampu mengumpulkan maklum balas yang tepat dan jitu. Skala likert juga berkemungkinan tinggi dalam menghasilkan skala yang boleh dipercayai (Taherdoost, 2019).

**Jadual 1: Soalan Soal Selidik Pembolehubah**

Pembolehubah	Diadaptasi dari	Item	Skala likert
Kualiti perkhidmatan:			Skala Likert 5 mata:
1. Nyata (tangible),	Subha & Arachana (2013)	4	1= sangat tidak setuju, 2= tidak setuju, 3= neutral, 4= setuju, dan 5= sangat setuju
2. Jaminan (assurance),		4	
3. Empati (empathy),	Abdul, Aziz & Yahya (2015)	3	
4. Kebolehpercayaan (reliability)		5	
5. Responsif (responsiveness).		4	
Kepuasan pengguna	Kratudnak & Tippayawong (2018)	17	

### 3.4 Dokumentasi Data

Dokumentasi atau pengumpulan data adalah cara tersusun untuk mengumpulkan dan mengukur maklumat dari banyak sumber untuk memberi jawapan kepada masalah yang berkaitan (Calistus, 2018). Kajian ini akan menggunakan kaedah untuk pengumpulan data iaitu borang soal selidik secara dalam talian. Soal selidik ini adalah sumber utama kajian ini, untuk mendapatkan data mengenai hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna terhadap pengangkutan awam yang disediakan di KLIA2. Soal selidik ini telah diedarkan kepada pengguna dewasa sahaja secara dalam talian, penyelidik telah menggunakan aplikasi media sosial seperti Facebook, Whatsapp, Instagram dan Telegram. Di samping itu, kajian ini mengumpulkan data sekunder dari jurnal, artikel tesis, buku elektronik (e-buku), dan sumber lain. Data sekunder dikumpulkan dari penyelidikan dari sumber internet seperti 'connected papers', 'google scholar', 'emerald' dan lain-lain sebagai rujukan. Matlamat data sekunder adalah untuk mencari masalah, mengembangkan penyelesaian, dan menjawab beberapa soalan.

### 3.5 Analisis Data



Analisis data telah dilakukan untuk mengidentifikasi hasil kajian dan untuk memenuhi tujuan penyelidikan. Kaedah analisis deskriptif dan korelasi digunakan untuk menganalisis data yang diperolehi dari sumber utama (iaitu soal selidik). Kajian deskriptif secara amnya adalah amat terperinci, cepat, dan mudah untuk digunakan. Selain itu, berbagai grafik seperti graf, carta pai dan jadual digunakan untuk menggambarkan data hasil SPSS untuk meningkatkan pemahaman pembaca. Analisis deskriptif digunakan untuk menentukan peratusan dan min, serta sisihan piawai dan kekerapan. Kaedah yang akan digunakan untuk membuat kesimpulan adalah analisis statistik inferensi. Secara ringkas, ia menggunakan data dari sampel untuk membuat kesimpulan mengenai populasi atau kumpulan yang lebih luas. Seterusnya, analisis korelasi adalah teknik untuk menentukan kaitan antara pembolehubah (Rai, 2019). Untuk menentukan normaliti, kaedah pekali korelasi Spearman digunakan untuk menyatakan kekuatan hubungan antara pembolehubah.

#### 4. Analisis Data dan Penemuan Kajian

##### 4.1 Penemuan Kajian

Bagi mencapai hasil data keseluruhan untuk objektif kajian, data dianalisis dengan menggunakan perisian Proses Statistik untuk Sains Sosial (SPSS) versi 27. Analisis data dilakukan, merangkumi analisis demografi, analisis deskriptif, analisis statistik inferensi dan analisis korelasi iaitu untuk menilai kekuatan dan pautan linear antara kedua-dua pembolehubah.

##### (a) Kadar Respons Soal Selidik

**Jadual 2: Kadar Respons Soal Selidik**

Populasi (orang)	Saiz sampel	Soal selidik diterima semula	Peratus (%)
5000	357	191	53.50

Menurut Jadual 2, 191 daripada 357 responden soal selidik yang sah telah dikumpulkan. Berdasarkan ini, kadar tindak balas kajian ini ialah 53.50 peratus.

##### (b) Analisis Kebolehpercayaan

**Jadual 3: Nilai Alpha Cronbach**

Pembolehubah	Nilai Alpha Cronbach bagi kajian rintis (36 Responden)	Nilai Alpha Cronbach bagi kajian sebenar (191 Responden)	Item
Kebolehpercayaan	0.850	0.877	5
Empati	0.851	0.820	3
Jaminan	0.799	0.858	4
Responsif	0.801	0.866	4
Nyata	0.873	0.863	4
Kepuasan Pengguna	0.940	0.953	17

Berdasarkan Jadual 3, nilai Alpha Cronbach bagi kajian rintis untuk kebolehpercayaan, empati, jaminan, responsif, nyata dan kepuasan pengguna ialah 0.850, 0.851, 0.799, 0.801, 0.873 dan 0.940. 36 set soal selidik telah dihantar kepada responden yang menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam di KLIA2. Oleh kerana nilai Alpha Cronbach ialah  $\alpha \geq 0.7$ , keputusan menunjukkan bahawa tahap kebolehpercayaan setiap konstruk adalah cemerlang. Justeru itu, kajian sebenar bermula selepas

keputusan ujian rintis adalah sah dan boleh dipercayai. Tinjauan ini melibatkan 191 pengguna yang menggunakan perkhidmatan pengangkutan awam di KLIA2. Nilai Alpha Cronbach bagi kebolehpercayaan, empati, jaminan, responsif, nyata, dan kepuasan pelanggan dalam kajian sebenar ialah 0.877, 0.820, 0.858, 0.866, 0.863 dan 0.953. Keputusan menunjukkan bahawa tahap kebolehpercayaan soal selidik ialah  $\alpha \geq 0.8$ , menunjukkan bahawa instrumen kajian yang digunakan adalah boleh dipercayai.

(c) Analisis Latar Belakang Demografik

**Jadual 4: Rumusan latar belakang demografik**

		Kekerapan	Peratus (%)
Jantina	Lelaki	105	55
	Perempuan	86	45
Umur	Bawah 20 tahun	24	12.6
	21 - 30 tahun	104	54.5
	31 - 40 tahun	32	16.8
	41 - 50 tahun	12	6.3
	50 tahun ke atas	19	9.9
Bangsa	Melayu	131	68.6
	Cina	43	22.5
	India	12	6.3
	Lain-lain	5	2.6
Taraf Perkahwinan	Bujang	128	67.0
	Sudah Berkahwin	63	33.0
Taraf Pekerjaan	Pelajar	96	50.3
	Bekerja Sendiri	24	12.6
	Kerajaan	14	7.3
	Swasta	40	20.9
	Lain-Lain	17	8.9

(d) Analisis Deskriptif

**Jadual 5: Purata Skor Min dan Sisihan Piawai bagi setiap Pembolehubah**

Pembolehubah	Bil	Purata skor min	Sisihan piawai	Tahap
Kebolehpercayaan	191	3.86	1.10	Tinggi
Empati	191	3.89	1.09	Tinggi
Jaminan	191	3.96	1.10	Tinggi
Responsif	191	4.04	1.08	Tinggi
Nyata	191	4.13	1.01	Tinggi
Kepuasan Pengguna	191	4.00	1.05	Tinggi

Berdasarkan Jadual 5, nilai min bagi semua pembolehubah yang berkaitan berada purata 3.86 hingga 4.13. Manakala, nilai bagi sisihan piawai berada dalam purata 1.01 hingga 1.10. Dengan itu, tahap kepuasan pengguna terhadap kebolehpercayaan perkhidmatan pengangkutan awam adalah tinggi iaitu dengan nilai purata bagi min ialah 3.86 dan sisihan piawai ialah 1.10, empati memperoleh min 3.89 dan sisihan piawai 1.09, jaminan memperoleh min 3.96 dan sisihan piawai 1.10, responsif memperoleh min 4.04 dan sisihan piawai 1.08, nyata memperoleh min 4.13 dan sisihan piawai 1.01,

dan kepuasan pengguna memperoleh min 4.00 dan sisihan piawai 1.05. Secara keseluruhan, tahap kepuasan pengguna perkhidmatan pengangkutan awam adalah pada tahap yang tinggi.

(e) *Ujian Normaliti*

**Jadual 6: Ujian Normaliti**

Pembolehubah	Kolmogorov-Smirnov		
	Statistik	df	Sig.
Kebolehpercayaan	0.179	191	0.000
Empati	0.192	191	0.000
Jaminan	0.188	191	0.000
Responsif	0.181	191	0.000
Nyata	0.221	191	0.000
Kepuasan Pengguna	0.158	191	0.000

Analisis data ini merangkumi 191 responden, dan nilai Kolmogorov-Smirnov telah diambil kira kerana bilangan responden melebihi 50. Keputusan menunjukkan nilai signifikan pembolehubah untuk setiap dimensi kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna ialah  $p < 0.05$ , menunjukkan bahawa data adalah tidak normal. Jadual 6 menunjukkan analisis ujian normaliti menunjukkan kesemua nilai pembolehubah, adalah nilai  $p < 0.05$  iaitu kebolehpercayaan (0.000), empati (0.000), jaminan (0.000), responsif (0.006), nyata (0.000), dan kepuasan pengguna (0.000). Untuk mencapai matlamat kajian, pengkaji dikehendaki menggunakan ujian korelasi rho Spearman bagi kedua-dua pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Hasil kajian ini mempunyai dapatan yang serupa dengan kajian lepas (Mohd Isa & Ahmad, 2021) iaitu mempunyai keputusan yang tidak normal.

(f) *Analisis Korelasi*

**Jadual 7: Analisis Korelasi**

		Kepuasan Pengguna
Kebolehpercayaan	Pekali korelasi	0.763**
	Sig. (2-ekor)	0.000
	N	191
Empati	Pekali korelasi	0.711**
	Sig. (2-ekor)	0.000
	N	191
Jaminan	Pekali korelasi	0.758**
	Sig. (2-ekor)	0.000
	N	191
Responsif	Pekali korelasi	0.761**
	Sig. (2-ekor)	0.000
	N	191
Nyata	Pekali korelasi	0.803**
	Sig. (2-ekor)	0.000
	N	191

Jadual 7 menunjukkan terdapat hubungan signifikan yang kuat dan positif secara statistik antara semua dimensi kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna. Nilai pekali korelasi rho Spearman bagi kebolehpercayaan, empati, jaminan, responsif dan nyata ialah masing-masing 0.763, 0.711, 0.758, 0.761 dan 0.803. Secara keseluruhan, semua hubungan antara setiap dimensi kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna menunjukkan hubungan yang kukuh dan semua hipotesis boleh diterima.

## 5. Perbincangan dan Kesimpulan

Bahagian ini membincangkan hasil kajian daripada bab lepas bagi menjawab objektif kajian. Secara keseluruhannya, semua objektif kajian telah dijawab. Bahagian ini akan membincangkan objektif kajian ini dijalankan iaitu mengenal pasti tahap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam, kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan pengangkutan awam, dan untuk mengkaji hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna terhadap pengangkutan awam di KLIA2.

### 5.1 Perbincangan Bagi Objektif Kajian 1

Dalam Objektif 1, Secara keseluruhan, tahap kualiti perkhidmatan pengangkutan awam di KLIA2 berada pada tahap yang tinggi kerana nilai min keseluruhan bagi kesemua pembolehubah bebas adalah 3.98 dan nilai sisihan piawai adalah 1.08. Secara umum, kualiti perkhidmatan adalah berkadar langsung dengan kepuasan pengguna, dan kualiti perkhidmatan tersebut boleh ditambah baik untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil kajian ini juga selari dengan kajian lepas (Alliyu & Abdulrahim, 2021) iaitu kualiti perkhidmatan kereta api di Nigeria adalah pada tahap yang tinggi, dimana dimensi kualiti perkhidmatan iaitu Nyata perlu ditekankan untuk dimodenkan, ditambah baik dan dinaik taraf kepada tahap yang lebih efisien.

### 5.2 Perbincangan Bagi Objektif Kajian 2

Objektif kajian 2 membincangkan tahap kepuasan pengguna perkhidmatan pengangkutan awam di KLIA2. Dari hasil dapatan kajian menunjukkan, tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan pengangkutan awam yang disediakan adalah berada pada tahap yang tinggi dengan nilai purata min adalah 4.00 dan sisihan piawai adalah 1.05. Ini disebabkan oleh kualiti perkhidmatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna pada tahap yang sangat memuaskan. Oleh itu, kajian ini disokong dengan kajian lepas yang dijalankan oleh Tarudin *et al.* (2019) di mana kepuasan penumpang berada pada tahap yang tinggi terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan terminal lapangan terbang KLIA dan KLIA2.

### 5.3 Perbincangan Bagi Objektif Kajian 3

Objektif kajian 3 adalah tentang hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna terhadap pengangkutan awam di KLIA2. Hasil kajian ini mendapati terdapat hubungan yang kukuh antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna terhadap pengangkutan awam. Pekali korelasi untuk semua pembolehubah bebas adalah korelasi positif yang kukuh. Dengan menunjukkan nilai keseluruhan pekali korelasi adalah 0.760. Keputusan ini menunjukkan bahawa teori SERVQUAL dapat membantu kepuasan pengguna dan diselaraskan dengan perkhidmatan yang menyumbang kesan positif terhadap kepuasan pengguna. Dalam kajian lepas oleh Isa *et al.* (2020), ia membuktikan bahawa kajian itu mempunyai hasil yang selari iaitu terdapat korelasi positif yang kuat antara pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar dimana terdapat hubungan positif yang signifikan antara dimensi kualiti perkhidmatan iaitu nyata, jaminan, responsif, kebolehpercayaan dan empati dengan kepuasan pengguna secara keseluruhannya.

### 5.4 Limitasi Kajian

Walaupun penyelidikan ini berjaya disiapkan, terdapat limitasi tertentu yang berlaku semasa penyiasatan dijalankan. Salah satu limitasi kajian ialah skop kajian. Skop kajian ini tidak melibatkan keseluruhan terminal iaitu terminal utama Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur (KLIA), tetapi hanya 1 terminal sahaja yang dipilih oleh pengkaji iaitu Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur Terminal 2 (KLIA2) yang dulu dikenali sebagai Terminal Pembawa Kos Rendah (LCCT). Oleh itu, agak sulit untuk mencari hubungan yang signifikan dalam data yang diperolehi kerana tidak melibatkan keseluruhan terminal lapangan terbang.

Selain itu, limitasi terhadap respon responden, dimana kerjasama yang kurang baik dan sambutan yang kurang memberangsangkan dari responden untuk memperoleh maklumat. Walaupun soal selidik itu diedarkan secara meluas melalui media sosial seperti Facebook, Whatsapp, Telegram dan secara bersemuka, namun kadar pulangan balik untuk tinjauan ini hanya 53.50 peratus iaitu 191 responden dan bilangan tersebut tidak dapat mewakili keseluruhan populasi dan sampel saiz iaitu 357 responden. Oleh itu, diharap penyelidikan yang dilakukan oleh pengkaji pada masa akan datang disambut baik oleh masyarakat untuk pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan sosial masyarakat serta negara.

### 5.5 Cadangan

Cadangan penambahbaikan untuk kajian pada masa hadapan adalah skop kajian ini boleh diperluaskan dan merangkumi populasi yang lebih besar, seperti melibatkan terminal utama dan terbesar di Malaysia iaitu Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur (KLIA), untuk mendapatkan dapatan kajian yang lebih baik. Seterusnya, penyelidik masa hadapan boleh membuat tinjauan di KLIA untuk mendapatkan kesahan dan kebolehpercayaan yang lebih besar, serta hasil yang lebih menggambarkan.

Seterusnya, cadangan lain bagi pengkaji pada masa hadapan adalah pengkaji perlu mengagihkan dan menyebarkan borang soal selidik lebih awal dan konsisten kepada responden yang telah disasarkan. Selain itu, bagi mendapatkan maklumat tambahan dan mengenal pasti dengan lebih lanjut, penyelidik mencadangkan untuk menggunakan kumpulan fokus secara temubual dalam kajian akan datang. Dengan itu, responden boleh memberikan ulasan dan cadangan lanjut yang berkaitan dengan topik kepada subjek kajian. Ini akan menghasilkan data yang lebih komprehensif dengan aspek yang dinamik.

### 5.6 Kesimpulan

Kajian ini membincangkan dapatan kajian yang telah dikumpulkan dan kelengkapan dalam menjawab objektif kajian, limitasi kajian dan beberapa cadangan penambahbaikan. Hasilnya, dari data kajian yang telah dianalisis, adalah didapati kualiti perkhidmatan mempunyai kesan yang ketara terhadap kepuasan pengguna serta kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna mempunyai hubungan yang baik dan kukuh. Selain itu, dapatan kajian yang telah diperolehi oleh penyelidik, telah menepati objektif kajian iaitu untuk mengenal pasti tahap kualiti perkhidmatan di KLIA2, tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan terhadap perkhidmatan pengangkutan awam di KLIA2 dan sekaligus, untuk mengkaji hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna terhadap pengangkutan awam di KLIA2.

## Penghargaan

Penulis ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Kumpulan Fokus Pengurusan Teknologi dan Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia untuk segala sokongan yang diberi

## Rujukan

- Alias, M. A. A., Mat Said, S., Jalal, N. S., Rukin, N. A., & Roslan, N. A. N. (2020). Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction. Bachelor Thesis in Business Administration. 1-48. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1437946/FULLTEXT01.pdf>
- Abdul Rahman, H. (2017). Menerap Unsur Kelestarian Dalam Sektor Pengangkutan Darat Di Malaysia. *Malaysian Journal of Environmental Management*, 16(1), 75–83. [https://www.researchgate.net/publication/319998269\\_Menerap\\_Unsur\\_Kelestarian\\_Dalam\\_Sektor\\_Pengangkutan\\_Darat\\_Di\\_Malaysia](https://www.researchgate.net/publication/319998269_Menerap_Unsur_Kelestarian_Dalam_Sektor_Pengangkutan_Darat_Di_Malaysia)

- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa, E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden Terhadap Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan Dan Perilaku Swamedikasi. *Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–16. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>
- Amponsah, C. T., & Adams, S. (2016). Service quality and customer satisfaction in public transport operations. *International Journal of Services and Operations Management*, 25(4), 531. <https://doi.org/10.1504/ijsum.2016.080279>
- Bezerra, G. C. L., de Souza, E. M., & Correia, A. R. (2021). Passenger Expectations and Airport Service Quality: Exploring Customer Segmentation. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, 2675(10), 604–615. <https://doi.org/10.1177/03611981211011992>
- Bhat, A. (2021, June 9). Research Design: Definition, Characteristics and Types. *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/research-design/>
- Cheng, X., Cao, Y., Huang, K., & Wang, Y. (2018). Modeling the Satisfaction of Bus Traffic Transfer Service Quality at a High-Speed Railway Station. *Journal of Advanced Transportation*, 2018, 1–12. <https://doi.org/10.1155/2018/7051789>
- D'Agostino, R. B. (2017). Tests for the Normal Distribution. *Goodness-of-Fit Techniques*, 367–420. <https://doi.org/10.1201/9780203753064-9>
- De Oña, J., & De Oña, R. (2014). Quality of Service in Public Transport Based on Customer Satisfaction Surveys: A Review and Assessment of Methodological Approaches. *Transportation Science*, 49(3), 605–622. <http://doi.org/10.1287/trsc.2014.0544>
- Fadilah, M. N., Safura, A. S., & Khairuddin, K. (2014). Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Pengangkutan Awam Di Kuis. 1st International Conference on Management and Muamalah 2014 (1st ICoMM), 337–347. <http://conference.kuis.edu.my/icomm/1st/e-proceedings/IC030.pdf>
- Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 06(01). doi:10.4172/2167-0234.1000246
- Gulc, A. (2017). Courier service quality from the clients' perspective. *Engineering Management in Production and Services*, 9(1), 36–45. <https://doi.org/10.1515/emj-2017-0004>
- Hashim, S. N. I., Wahab, N. A. A., Anable, J., Hasan, W. H. W., Man, N. C., & P. Rameli, M. F. (2021). Warisan Dan Pelestarian Ekonomi Maritim Era Kontemporari. *Journal of Islamic Philanthropy & Social Finance (JIPSF)*, 3(2), 1–13. <https://ir.uitm.edu.my/55731/1/55731.pdf>
- Hayes, A. (2021). How Simple Random Samples Work. *Investopedia*. <https://www.investopedia.com/terms/s/simple-random-sample.asp>
- Hennayake, H. M. G. Y. J. (2017). Impact of service quality on customer satisfaction of public sector commercial banks: a study on rural economic context. *Journal of Scientific and Research Publications*, 7(2), pp. 156-160
- Ibrahim, A. N. H., Borhan, M. N., Md. Yusoff, N. I., & Ismail, A. (2020). Rail-based Public Transport Service Quality and User Satisfaction – A Literature Review. *Promet - Traffic&Transportation*, 32(3), 423–435. <https://doi.org/10.7307/ptt.v32i3.3270>
- Isa, N. A. M., Ghaus, H., Hamid, N. A., & Tan, P. L. (2020). Key drivers of passengers' overall satisfaction at klia2 terminal. *Journal of Air Transport Management*, 87, 101859. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101859>
- Jamal, H. Z., Mahamed Ali, F., & Azmi, R. (2018). The relationships between service quality and customer satisfaction of a courier service provider: towards more focus approach. *Academic Journal of Business and Social Sciences (AJoBSS)*, 2, 1–13. <https://ir.uitm.edu.my/id/eprint/29994/>
- Janahi, M. A., & al Mubarak, M. M. S. (2017). The impact of customer service quality on customer satisfaction in Islamic banking. *Journal of Islamic Marketing*, 8(4), 595–604. <https://doi.org/10.1108/jima-07-2015-0049>
- Kamus Dewan. Edisi keempat, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2010.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W., (1970). Determining Sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(30), 607-610. doi:10.1177/001316447003000308
- Malaysian Investment Development Authority (MIDA). (2021). *Transportation Technology* <https://www.mida.gov.my/industries/manufacturing/transport/>
- Malaysia Airports Holdings Berhad. (2022). *Passenger Traffic Snapshot, MAHB*. Diambil daripada <https://mahb.listedcompany.com/misc/operatingstatistic/2022/PassengerTrafficFebruary2022.pdf>
- Mouwens, A. (2015). Drivers of customer satisfaction with public transport services. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 78, 1–20. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2015.05.005>
- Morton, C., Caulfield, B., & Anable, J. (2016). Customer perceptions of quality of service in public transport: Evidence for bus transit in Scotland. *Case Studies on Transport Policy*, 4(3), 199–207. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2016.03.002>
- Onyemehi C, Amanze AC, Igboanusi C, Sule A (2017) Port service quality study of Nigerian seaports. *J Ship Ocean Engin* , 7,59–64. <https://doi.org/10.17265/2159-5879/2017.02.002>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41 – 50. <http://dx.doi.org/10.2307/1251430>

- Rai, A. (2019, April 13). Linear regression and a quality bottle of wine - Towards Data Science. Medium. <https://towardsdatascience.com/linear-regression-and-a-quality-bottle-of-wine-b053ab768a53>
- Rahman, A. H. (2017). Menerap Unsur Kelestarian Dalam Sektor Pengangkutan Darat Di Malaysia. *Malaysian Journal of Environmental Management*, 16(1), (2017): 75-83. <https://www.researchgate.net/publication/319998269>
- Sakaran, S. S., & Noor, H. M. (2020). Konsep Kemudahsampaian Dalam Perkhidmatan Pengangkutan Awam. *Jurnal Kinabalu*, 127. <https://doi.org/10.51200/ejk.vi.2495>
- Sharma, S., & Pradhananga, R. (2021). Passengers' Perception towards Quality of Public Transportation Services in Kathmandu Valley. *Proceedings of 10th IOE Graduate Conference*, 10, 596–603. <http://conference.ioe.edu.np/ioegc10/papers/ioegc-10-077-10107.pdf>
- Song, H.; Ruan, W.; Park, Y. (2019) Effects of Service Quality, Corporate Image, and Customer Trust on the Corporate Reputation of Airlines. *Sustainability* 2019, 11, 3302. <https://doi.org/10.3390/su11123302>
- Stević, E., Tanackov, I., Puška, A., Jovanov, G., Vasiljević, J., & Lojaničić, D. (2021). Development of Modified SERVQUAL–MCDM Model for Quality Determination in Reverse Logistics. *Sustainability*, 13(10), 5734. <https://doi.org/10.3390/su13105734>
- Taherdoost, H. (2019). What Is the Best Response Scale for Survey and Questionnaire Design; Review of Different Lengths of Rating Scale / Attitude Scale / Likert Scale. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 8(1), 1–10. [https://www.researchgate.net/publication/343994538\\_What\\_Is\\_the\\_Best\\_Response\\_Scale\\_for\\_Survey\\_and\\_Questionnaire\\_Design\\_Review\\_of\\_Different\\_Lengths\\_of\\_Rating\\_Scale\\_Attitude\\_Scale\\_Likert\\_Scale](https://www.researchgate.net/publication/343994538_What_Is_the_Best_Response_Scale_for_Survey_and_Questionnaire_Design_Review_of_Different_Lengths_of_Rating_Scale_Attitude_Scale_Likert_Scale)
- Tarudin, N. F., Adlan, M. A. A., Mohamed, W. M. W., & Shariff, S. S. R. (2020). Kuala Lumpur International Airport (Kul) As A World Class Airport Terminal: Passengers' Airport Satisfaction Rating. *Advances in Transportation and Logistics Research*, 3, 917–924. <https://doi.org/10.25292/atlr.v3i0.362>
- Trischler, J., & Lohmann, G. (2018). Monitoring quality of service at Australian airports: A critical analysis. *Journal of Air Transport Management*, 67, 63–71. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.11.004>