



lifeways-sept2018

by Ratnawati Yuni

Submission date: 28-Oct-2019 10:21AM (UTC+0700)

Submission ID: 1201651914

File name: 3.lifeways-sept2018-ratnahafisoh-edam.pdf (438.6K)

Word count: 5930

Character count: 36954



Pendidikan Tinggi dan Kepuasan Pelajar Antarabangsa terhadap Kualiti Perkhidmatan di Malaysia: Kajian Kes di Kolej Universiti Insaniah, Kuala Ketil, Kedah

RATNAWATI YUNI SURYANDARI¹, HAFISOH HUSIN²

¹Fakultas Teknik, Universitas Esa Unggul, Jakarta, ²Universiti Islam Antarabangsa Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah, Kedah, Malaysia

Correspondence: Ratnawati Yuni Suryandari (email: ratnawatiys@esaunggul.ac.id)

Abstrak

Memasarkan pendidikan tinggi ke peringkat antarabangsa kini merupakan kaedah yang diiktiraf rasmi bagi meluaskan dan menaiktaraf ruang pendidikan Malaysia. Kejayaan menyerlahkan pendidikan tinggi Malaysia ke persada dunia tentunya amat bergantung kepada prestasi sistem penyampaian perkhidmatan menurut penilaian dan pandangan pelajar antarabangsa berkenaan. Kajian ini membincangkan tahap kepuasan dalam kalangan pelajar antarabangsa terhadap kualiti sistem penyampaian di Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA) di Kolej Universiti Insaniah (KUIN) dengan mengaplikasikan teori kepuasan pelanggan dan kualiti perkhidmatan dalam menjalankan kajian terhadap tahap kepuasan pelajar antarabangsa. Data primer didapati dengan menyoal-selidik seramai 190 pelajar antarabangsa di KUIN dan dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS. Hasil kajian mendapati kepuasan pelajar adalah tinggi bagi komponen peralatan/kemudahan, sederhana bagi komponen layanan kakitangan, dan rendah bagi komponen output/ hasil perkhidmatan. Keseluruhannya, tahap purata kepuasan pelajar adalah sederhana sahaja. Implikasi daripada kajian ini dijangkakan dapat memberikan manfaat dari segi teori, metodologi, dasar dan amalan kepada pihak KUIN dalam memantapkan sistem kualiti perkhidmatannya supaya dapat memenuhi tahap kepuasan pelajar.

Katakunci: kepuasan pelajar antarabangsa; kualiti perkhidmatan; peralatan dan kemudahan; layanan kakitangan; output perkhidmatan

Quality of Service of Higher Education in Malaysia and the International Students' Satisfaction: A Case Study of the University of Insaniah College, Kuala Ketil, Kedah

Abstract

Marketing higher education to international students is now a recognized method for expanding and upgrading formal education in Malaysia. It goes without saying that its success is highly dependent on the performance of the service delivery system as perceived by its clients, the international students. This study analyses the satisfaction level of these international students with the quality of the delivery system in the Department of Academic Affairs (HEA) at University College Insaniah (KUIN) by means of customer satisfaction and service quality theories. Primary data were gathered through questionnaires administered on a total of 190 international students and analyzed using the SPSS softwares. The findings revealed a high student satisfaction level for the instruments and facilities component, a moderate level for staff treatment component, and a low level for outcome of the services rendered. The overall student satisfaction level was just moderate. The beneficial implications of this study for KUIN are all too clear in terms of theory, methodology, policy and practices which KUIN should heed in order to enhance further the quality of its services so that it can meet the overall desired satisfaction level of its international students.

Keywords: student satisfaction; quality of service; equipment and facilities; staff; service output

Pengenalan

Globalisasi dalam pendidikan merupakan satu fenomena yang berlaku dalam negara. Arus pendidikan yang melanda ini menuntut dunia pendidikan di Malaysia untuk melakukan beberapa transformasi dalam bidang pendidikan ini supaya dapat melahirkan graduan yang berupaya menghadapi cabaran persekitaran luar dan menonjol dalam pasaran pekerjaan. Kecemerlangan Malaysia di peringkat global memerlukan sistem pengajian tinggi yang relevan, berdaya saing dan mampu menyumbang kepada pembangunan sejagat. Sistem yang diiktiraf di peringkat antarabangsa akan menghasilkan graduan yang berkualiti serta mampu menarik ramai pelajar antarabangsa.

Sejajar dengan matlamat Malaysia untuk menjadi pusat pengajian tinggi serantau, kemasukkan pelajar antarabangsa dalam institusi pengajian di Malaysia amatlah penting. Pelbagai usaha bagi menggalakkan pengambilan pelajar antarabangsa di Institut Pengajian Tinggi (IPT) di negara ini telah dijalankan, menurut (Liew Chei Siang, 2012) antara strategi-strategi yang digariskan termasuk peluasan penawaran program pengajian kepada pelajar antarabangsa dan penjenamaan semula Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) dan Swasta (IPTS) untuk mencapai sasaran enrolmen pelajar antarabangsa sebanyak 200,000 orang menjelang tahun 2020.

Kesan dari usaha tersebut adalah meningkatnya bilangan kemasukan pelajar antarabangsa di Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA) dan Institut Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) di Malaysia.

Jaminan kualiti dan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap pembelajaran dan kemudahan merupakan satu aspek yang tidak boleh diabaikan dalam usaha untuk mempromosikan peluang pendidikan di Malaysia. Ini adalah kerana kepuasan pelajar merupakan satu bentuk promosi mulut ke mulut yang dapat memberi impak mendalam kepada bakal pelajar melalui perkongsian pengalaman oleh kawan atau kaum keluarga yang pernah atau sedang melanjutkan pengajian di sesebuah institusi pengajian. Selain itu, pelajar antarabangsa mempunyai peranan penting dalam usaha mencapai matlamat negara untuk menjadi sebuah negara yang mempunyai tahap pendidikan peringkat global.

Statistik yang diperolehi daripada perangkaan pendidikan negara dalam sektor pengajian tinggi tahun 2013 menunjukkan jumlah kemasukan pelajar antarabangsa yang terdiri daripada pelbagai negara. Jumlah pelajar antarabangsa pada tahun 2013 di IPTS lebih tinggi berbanding di IPTA iaitu sebanyak 28, 826 orang pelajar antarabangsa di IPTA dan 52,598 orang pelajar antarabangsa di IPTS.

Selain jaminan kualiti pendidikan, kepuasan pelajar antarabangsa terhadap sistem perkhidmatan merupakan satu aspek yang tidak boleh diabaikan dalam usaha untuk mempromosikan peluang pendidikan di Malaysia. Ini adalah kerana kepuasan pelajar merupakan satu bentuk promosi *word-of-mouth* yang dapat memberi impak mendalam kepada bakal pelajar melalui perkongsian pengalaman oleh kawan atau kaum keluarga yang pernah atau sedang melanjutkan pengajian di luar negara (Mazzarol & Soutar, 2002). Di samping itu, kepuasan terhadap sistem perkhidmatan bukan sahaja mempengaruhi prestasi pelajar, malah dapat menentukan daya saing sesebuah IPT dalam persekitaran dunia pendidikan tinggi yang semakin mencabar.

Pelajar antarabangsa merupakan aset penting dalam pembangunan sesebuah IPT. Maka disebabkan faktor inilah, setiap IPT perlu bersaing antara satu sama lain untuk mendapatkan jumlah pelajar antarabangsa yang ramai dalam usaha untuk menjadikan sebuah IPT yang bersifat global. Untuk memastikan sesebuah IPT itu diminati oleh pelajar antarabangsa, pihak IPT harus mempunyai sistem kualiti perkhidmatan yang baik dan mampu memenuhi kepuasan pelajar. Situasi inilah yang menjadi permasalahan yang utama, iaitu mengkaji sejauh mana tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA) yang terdapat di Kolej Universiti Insaniah (KUIN) dalam usaha untuk meningkatkan tahap perkhidmatan yang berkualiti dan sekaligus dapat menarik lebih ramai pelajar antarabangsa untuk belajar di KUIN.

Sejajar dengan permasalahan yang sering dikaitkan dengan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelajar antarabangsa, kajian ini dijalankan di Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA) yang berfungsi untuk menguruskan hal berkaitan akademik pelajar seperti menerima permohonan kemasukan pelajar, urusan peperiksaan dan konvokesyen, urusan kelulusan akreditasi (MQA), urusan perkuliahan, jadual waktu kelas, urusan proses permohonan visa pelajar baru dan pembaharuan pas pelajar. Namun, beberapa permasalahan yang sering timbul ketika berurusan di HEA seringkali mempengaruhi tahap kepuasan pelajar antarabangsa. Untuk meningkatkan mutu perkhidmatan, berdasarkan kepada permasalahan yang timbul, kajian ini perlu dijalankan untuk mengenalpasti hubungan perkhidmatan

dengan kepuasan pelajar antarabangsa yang berurusan di HEA.

Objektif Kajian

1. Meneliti tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap peralatan dan kemudahan yang terdapat di HEA.
2. Meneliti tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap layanan kakitangan HEA ketika berurusan dengan pelajar.
3. Meneliti tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap output perkhidmatan HEA.

Tinjauan Pustaka

Kualiti Perkhidmatan

Teori kualiti perkhidmatan yang ditunjukkan di dalam Rajah 1. terdapat satu perkaitan yang jelas antara kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelanggan yang ditawarkan oleh sesebuah organisasi atau institusi. Setiap manusia mempunyai kehendak dan keperluan masing-masing terhadap produk dan perkhidmatan yang dirasakan dapat memenuhi keperluan dan kehendak mereka, maka ianya berdasarkan kepada komunikasi dengan orang ramai memenuhi produk tersebut dan juga berdasarkan pengalaman masa lalu. Hasil yang diperolehi itu, secara tidak langsung akan mewujudkan satu persepsi terhadap perkhidmatan yang ingin mereka perolehi. Tindak balas yang akan wujud selepas itu iaitu sama ada mereka mendapatkan perkhidmatan tersebut atau sebaliknya.



Rajah 1. Teori Kualiti Perkhidmatan

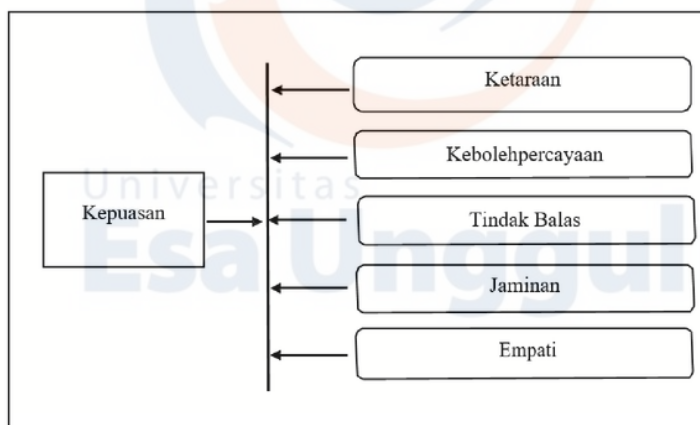
Namun, berdasarkan Rajah 1 tersebut, terdapat jurang yang wujud antara perkhidmatan yang diterima dengan perkhidmatan yang telah dijangkakan sebelum ini. Jurang yang wujud ini disebabkan oleh rasa ketidakpuasan terhadap apa yang telah diterima. Oleh itu, pembekal perkhidmatan tersebut perlulah memastikan jurang yang wujud ini tidak terlalu luas dimana secara langsung menunjukkan ketidakcekapan dalam menyediakan perkhidmatan (Hamidah et al, t.t). Jurang-jurang ini adalah disebabkan faktor seperti tidak mengetahui apa yang dijangkakan pelanggan, tidak memberikan perkhidmatan menepati piawaian serta tidak menepati prestasi.

Melalui teori kepuasan pelanggan ini dapat dikaitkan dalam kajian berkaitan dengan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan jabatan HEA, Kolej Universiti INSANIAH (KUIN). Contohnya, seorang pelajar antarabangsa yang telah berurusan di jabatan HEA mempunyai tanggapan dan kepuasan tersendiri mengenai kualiti perkhidmatan yang diperolehi dari segi peralatan dan kemudahan yang disediakan, layanan kakitangan jabatan HEA serta output perkhidmatan yang diberikan. Namun, sekiranya perkhidmatan yang disediakan oleh jabatan HEA tidak dapat memenuhi kepuasan pelajar antarabangsa berkenaan, maka pelajar tersebut akan menganggap kualiti perkhidmatan jabatan HEA adalah rendah, tetapi jika didapati perkhidmatan yang disediakan melebihi daripada yang dijangkakan, maka pelajar beranggapan jabatan HEA mempunyai imej dan kualiti yang terbaik sebagai pusat utama tumpuan pelajar dalam melakukan sebarang urusan berkaitan akademik.

Kepuasan Pelanggan

Dalam kajian berkaitan kepuasan pelanggan dan kualiti perkhidmatan, Teori SERVQUAL ini digunakan dengan meluas dalam pelbagai bidang yang berkaitan dengan penawaran perkhidmatan kepada masyarakat umum. Ramai sarjana telah mengkaji perkara ini dalam bidang masing-masing, misalnya perkhidmatan awam. Pengukuran SERVQUAL yang telah dibangunkan oleh Parasuraman et al. (1990) bagi tujuan pengukuran kualiti perkhidmatan dalam bidang pemasaran dan kemudiannya telah digunakan dalam pelbagai bidang (Rajah 2).

SERVQUAL digunakan untuk mengenal pasti jurang potensi antara jangkaan dan persepsi yang merangkumi aspek dalaman dan luaran penyampaian perkhidmatan. SERVQUAL juga dapat membantu terutamanya pengeluar perkhidmatan untuk memahami dengan lebih mendalam berkaitan jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan serta dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan secara berterusan.



Rajah 2. Teori kepuasan pelanggan (Sumber: diubahsuai dari Prasuraman et al 1998)

Prasuraman et al. (1988) telah membentuk satu teori kepuasan yang mengandungi lima elemen penting bagi menentukan kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan di sesebuah organisasi atau institusi. Lima elemen tersebut ialah ketaraan, kebolehpercayaan, tindak balas, jaminan dan empati. Teori kepuasan pelanggan ini digunakan dalam kajian ini untuk mengukur kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang diamalkan oleh jabatan HEA, KUIN. Setiap elemen yang disebutkan mempunyai maksud yang berlainan.

Ketaraan merupakan elemen yang nyata dan boleh dilihat ataupun dirasai. Oleh itu, elemen ini mestilah diberi penekanan kerana ia akan mencerminkan perkhidmatan kualiti yang berkesan oleh pihak Jabatan HEA KUIN. Ketaraan juga merupakan satu elemen yang mudah dikesan kelemahannya jika perkhidmatan yang ditawarkan adalah tidak menurut kehendak pelajar antarabangsa. Kebolehpercayaan adalah merujuk kepada kebolehan Jabatan HEA, KUIN untuk melakukan dan menjalankan kualiti perkhidmatan yang dikehendaki oleh pelajar antarabangsa. Perkhidmatan yang ditawarkan mestilah tepat dengan kehendak mereka. Dengan ini, akan wujudnya kepercayaan pelajar antarabangsa terhadap perkhidmatan yang ditawarkan.

Tindak balas ialah ketangkasan Jabatan HEA, KUIN bertindak dalam memahami masalah pelajar antarabangsa. Ini menunjukkan bahawa pihak Jabatan HEA perlu menyediakan perkhidmatan yang terbaik. Kepuasan pelajar antarabangsa akan meningkat sekiranya tindak balas diberikan dalam masa yang cepat. Jaminan akan mewujudkan kepercayaan kepada pelajar antarabangsa dan membolehkan mereka menerima perkhidmatan yang terbaik. Dengan adanya jaminan ini akan menjadikan pelajar antarabangsa lebih berasa selesa terhadap perkhidmatan yang ditawarkan kepada mereka (Hamidah Abd Hamid et.al (t.t)). Empati pula merupakan perasaan memahami perasaan pelajar antarabangsa yang wujud serta menawarkan perkhidmatan yang dapat menambat hati mereka. Dengan adanya kesefahaman, ia dapat mengurangkan jurang perbezaan pendapat antara mereka dalam menawarkan kualiti perkhidmatan yang baik.

Sorotan Kajian

Banyak pengkaji menjalankan kajian berkaitan dengan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan berdasarkan kemudahan, perkhidmatan atau prasarana yang disediakan di sesebuah institusi atau tempat kajian tersebut seperti, Tuan Syarifah Atifah et al, (t.t), dalam kajiannya yang bertajuk tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan prasarana yang disediakan di Politeknik, Banting Selangor bagi Sesi Disember 2012. Objektif kajian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh institusi dari aspek kemudahan prasarana. Hasil daripada analisis data kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan prasarana adalah pada tahap sederhana. Hasil dapatan kajian ini dapat menjadi panduan kepada pihak pengurusan untuk membuat penambahbaikan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kemudahan prasarana yang disediakan kepada pelajar.

Kajian Ku Ahmisuhaiti & Hyrida (t.t) dalam kajian berkaitan perpustakaan Politeknik Port Dickson juga menjalankan tinjauan daripada persepsi pelajar Jabatan Perdagangan untuk melihat perkhidmatan yang disediakan oleh perpustakaan dari segi kemudahan, perkhidmatan kaunter dan pengurusan dari sudut pandangan pelajar. Ternyata aspek-aspek yang dikaji dari segi perkhidmatannya telah mempengaruhi tahap kepuasan responden yang dikaji iaitu pelajar-pelajar Jabatan Perdagangan.

Terdapat juga kajian yang menyeluruh dijalankan terhadap kualiti perkhidmatan untuk mengukur tahap kepuasan. Zaimah et al. (2014) membincangkan tahap kepuasan dalam kalangan pelajar pascasiswazah antarabangsa terhadap kualiti sistem penyampaian di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) secara perbandingan mengikut jantina dan program pengajian siswazah. Kajian ini mengelaskan perkhidmatan sistem penyampaian kepada 15 komponen, iaitu permohonan untuk kemasukan, proses pendaftaran, proses penyeliaan, pengajaran dan pembelajaran penghantaran, kemudahan pengajaran dan pembelajaran, perkhidmatan perpustakaan, kakitangan sokongan, penginapan pelajar, sistem pengangkutan kampus, kafeteria, perkhidmatan sokongan kampus, keselamatan dan keselamatan, perhubungan pelajar, peperiksaan dan *viva-voce*, kelayakan dan tamat pengajian. Hasil Ujian-t menunjukkan tahap kepuasan pelajar pasca siswazah antarabangsa terhadap sistem penyampaian perkhidmatan UKM adalah sederhana.

Hamidah Abdul Rahman et al. (t.t) dalam kajian mengenai tahap kualiti pendidikan tinggi dari perspektif pelajar di Universiti Teknologi Malaysia menggabungkan kepuasan pelajar dari sudut kemudahan dan perkhidmatan, pengendalian pengajaran dan pembelajaran serta layanan kakitangan kepada pelajar. Kajian tersebut menunjukkan pelajar tahun satu lebih menekankan aspek berkaitan pelajaran seperti subjek dan sistem pembelajaran, kualiti pensyarah dan rangka kursus mereka. Pelajar tahun akhir pula lebih melihat pendidikan tinggi secara keseluruhan dan meliputi semua faktor. Pengalaman yang dilalui sebagai pelajar selama empat atau lima tahun telah membuatkan mereka mengambilkira faktor sampingan kecil yang mungkin boleh menjejaskan pelajaran seperti kemudahan internet dan sistem kad matrik. Tahap kepuasan pelajar secara keseluruhannya adalah tinggi terhadap kriteria pengendalian pengajaran dan pembelajaran

berbanding dengan kriteria kualiti perkhidmatan kepada pelajar dan kriteria kualiti fasiliti dan perkhidmatan.

Metode Kajian

Populasi dan Sampel Kajian

Sasaran kajian ini adalah pelajar antarabangsa yang belajar di Kolej Universiti Insaniah (KUIN) di mana populasi kajian ini adalah pelajar yang berasal dari benua Asia Tenggara (Thailand, Cambodia, Indonesia, Myanmar, Filipina, Singapura, Vietnam), Asia Selatan (Bangladesh, India, Pakistan), Asia Timur (China), Asia Barat (Oman, Arab Saudi, Yaman, Arab Bersatu) serta pelajar dari benua Afrika (Nigeria, Mali, Chad, Kenya, Morocco, Sudan, Somalia). Data yang diperolehi daripada Jabatan HEA menunjukkan seramai 375 orang pelajar antarabangsa. Jadual 1. menunjukkan bilangan pelajar mewakili benua tersebut.

Jadual 1. Bilangan Pelajar Antarabangsa Mengikut Benua

| Bil | Benua | Jumlah Pelajar |
|-----|---------------|----------------|
| 1 | Asia Tenggara | 245 |
| 2 | Asia Selatan | 4 |
| 3 | Asia Timur | 44 |
| 4 | Asia Barat | 15 |
| 5 | Benua Afrika | 67 |
| | JUMLAH | 375 |

Sumber: Jabatan Hal Ehwal Akademik, 2015

Memandangkan bilangan pelajar antarabangsa adalah ramai, kajian ini mengendalikan persampelan pelajar antarabangsa yang dipilih dari benua Asia Tenggara (Thailand, Cambodia, Indonesia, Myanmar, Filipina, Singapura, Vietnam), Asia Selatan (Bangladesh, India, Pakistan), Asia Timur (China), Asia Barat (Oman, Arab Saudi, Yaman, Arab Bersatu) serta pelajar dari benua Afrika (Nigeria, Mali, Chad, Kenya, Morocco, Sudan, Somalia).

Pada peringkat persampelan antara benua, kaedah persampelan secara rawak dilakukan untuk memilih sampel kebarangkalian pelajar antarabangsa KUIN supaya terdapat wakil pelajar dari setiap benua. Pemilihan sampel telah dibuat secara rawak juga bagi memberikan peluang yang sama kepada individu untuk terlibat sebagai sampel kajian ini dalam mewakili populasi yang dikaji (Mohd Majid Konting, 2000). Menurut Krejcie dan Morgan (1970) sampel bagi bilangan 375 orang ialah 181 orang. Dengan itu, 190 orang pelajar antarabangsa telah dipilih untuk terlibat dalam kajian ini.

Kaedah dan Instrumen Kajian

Kaedah yang digunakan dalam proses pengumpulan data dan maklumat dengan menggunakan kaedah kuantitatif. Kaedah kuantitatif iaitu menggunakan borang kaji selidik dalam bentuk "skala likert" yang bersesuaian dengan matlamat untuk mendapatkan maklumbalas secara langsung dari responden yang terlibat untuk menilai tahap kepuasan pelajar antarabangsa keatas kualiti perkhidmatan jabatan HEA. Pendekatan kuantitatif melalui borang kaji selidik ini dapat memberi faedah kepada kajian di mana ia dapat menghasilkan satu penemuan yang *valid* dan *reliable* melalui "closed-ended question". Ini kerana pendekatan ini dapat memberi faedah dalam membuktikan kesahihan yang kukuh dengan menggunakan hasil daripada analisis.

Hasil ujian Cronbach Alpha yang dijalankan ke atas 190 pelajar antarabangsa selaku responden kajian yang menggunakan perkhidmatan Jabatan HEA adalah seperti dalam Jadual 2.

Jadual 2. Keputusan Ujian Kebolehpercayaan

| Pembolehubah Cronbach Alpha | Kajian (n=50) |
|-----------------------------|---------------|
| Peralatan dan Kemudahan | .875 |
| Layanan Kakitangan HEA | .793 |
| Output Perkhidmatan HEA | .838 |

Daripada keputusan tersebut, setelah ujian kebolehpercayaan ke atas data dibuat, secara umumnya, instrument peralatan dan kemudahan mempunyai nilai alpha yang tertinggi (.875) diikuti output dan perkhidmatan (.838). Ini menunjukkan bahawa kebolehpercayaan bagi instrument ini boleh diterima dan adalah sangat baik kerana berada dalam nilai $0.8 < 0.9$. Bagi item layanan kakitangan HEA, nilai adalah sederhana iaitu (.793). Disebabkan kajian kepuasan pelajar keatas kualiti perkhidmatan HEA, KUIN ini adalah satu kajian baru, maka kriteria alpha adalah antara 0.6 hingga 0.7 adalah mencukupi. Jelas di sini, kesemua item kajian ini telah diterima.

Dapatan Kajian dan Pembahasan

Demografi Responden

Secara keseluruhannya, analisis profil responden ini merangkumi aspek jantina, umur, negara asal dan tempoh berada di Malaysia. Secara keseluruhannya, analisis profil responden ditunjukkan dalam Jadual 3. secara peratusan dan kekerapan berdasarkan skala 1 hingga 5 dalam borang soal selidik.

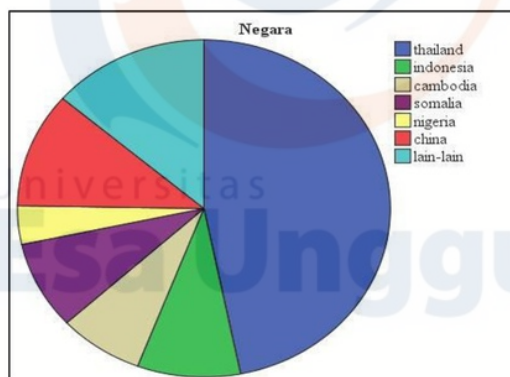
Jadual 3. Demografi Responden (N=190)

| Maklumat Demografi | Bilangan | Peratus (%) |
|----------------------------|----------|-------------|
| Jantina: | | |
| Lelaki | 81 | 42.6 |
| Perempuan | 109 | 57.4 |
| Umur: | | |
| 20 - 25 tahun | 64 | 33.2 |
| 26 - 30 tahun | 80 | 42.1 |
| 31 - 35 tahun | 24 | 12.6 |
| 36 - 40 tahun | 14 | 7.4 |
| 41 tahun keatas | 8 | 4.2 |
| Negara asal: | | |
| Thailand | 87 | 46.8 |
| Indonesia | 17 | 8.9 |
| Cambodia | 14 | 7.4 |
| Somalia | 16 | 8.4 |
| Nigeria | 7 | 3.7 |
| China | 21 | 11.1 |
| Dan lain-lain | 26 | 13.7 |
| Tempoh berada di Malaysia: | | |
| 0 - 1 tahun | 15 | 7.9 |
| 1.1 - 2 tahun | 58 | 30.5 |
| 2.1 - 3 tahun | 54 | 28.4 |
| 3.1 - 4 tahun | 32 | 16.8 |
| 4.1 - 5 tahun | 14 | 7.4 |
| 5 tahun keatas | 17 | 8.9 |

Daripada sampel kajian, mendapati bahawa sebanyak 57.4% (109 orang) daripada jumlah responden adalah perempuan dan selebihnya adalah lelaki 42.6% (81 orang). Daripada data ini, dapat dibuat gambaran umum bahawa bilangan responden atau pelajar antarabangsa perempuan adalah lebih ramai berbanding pelajar antarabangsa lelaki. Hal ini kerana jumlah pelajar antarabangsa memang tidak seimbang antara jantina dan ianya adalah sukar untuk mendapatkan responden yang betul-betul sama dari segi bilangan mengikut jantina.

Kebanyakan responden dalam kajian ini berada dalam lingkungan umur 26 sehingga 30 tahun, iaitu seramai 80 orang (42.1%). 64 orang (33.7%) berumur dalam lingkungan 20 hingga 25 tahun, 24 orang (12.6%) berumur 31 sehingga 35 tahun, 14 orang (7.4%) berumur dalam lingkungan 36 sehingga 40 tahun dan selebihnya 8 orang (4.2%) berumur 41 tahun keatas.

Jumlah pelajar yang tertinggi ialah yang berasal dari Thailand iaitu sebanyak 89 orang (46.8%) diikuti 13.7% atau 26 orang pelajar yang terdiri dari lain-lain negara yang tidak dinyatakan dalam kaji selidik. 21 orang (11.1%) pelajar dari China, 17 orang (8.9%) dari Indonesia, 16 orang (8.4%) dari Somalia, 14 orang (7.4%) dari Cambodia dan 7 orang (3.7%) dari Nigeria (Rajah 3.)



Rajah 3. Negara asal responden

Berdasarkan tempoh menetap di Malaysia, pelajar antarabangsa tersebut paling lama berada di Malaysia selama 2.1 hingga 3 (54 pelajar atau 28.4%). Sebanyak 7.9 % (15 orang) telah berada di Malaysia hingga 2 tahun, 16.8% (32 orang) selama 3.1 hingga 4 tahun, 7.4% (14 orang) selama 4.1 tahun hingga 5 tahun dan 8.9% (17 orang) selama 5 tahun ke atas.

Latar Belakang Pengajian

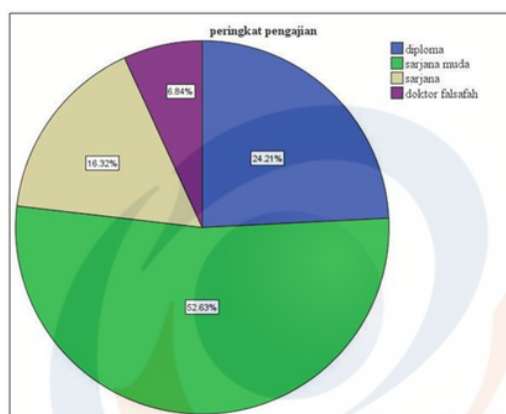
Secara keseluruhan, latar belakang pengajian responden merangkumi peringkat pengajian responden, kuliyyah atau fakulti responden kajian serta tahap pengetahuan bahasa melayu dan bahasa Inggeris responden. Secara keseluruhannya, data latar belakang pengajian responden kajian adalah seperti dalam Jadual 4.

Jadual 4. Latar Belakang Pengajian (N=190)

| Maklumat Pengajian | Bilangan | Peratus (%) |
|----------------------------|----------|-------------|
| Peringkat Pengajian: | | |
| Diploma | 46 | 24.2 |
| Sarjana Muda | 100 | 52.6 |
| Sarjana | 31 | 16.3 |
| Doktor Falsafah | 13 | 6.8 |
| Kuliyyah/fakulti: | | |
| Usuluddin | 34 | 17.9 |
| Syariah | 42 | 22.1 |
| Al-Quran & Sunnah (Tahfiz) | 17 | 8.9 |
| Bahasa Arab | 16 | 6.4 |
| Muamalat | 40 | 21.1 |
| Teknologi Maklumat | 41 | 21.6 |

| Maklumat Pengajian | Bilangan | Peratus (%) |
|----------------------------|----------|-------------|
| Pengetahuan Bahasa Melayu: | | |
| Lemah | 46 | 24.2 |
| Sederhana | 78 | 41.1 |
| Baik | 6 | 39.7 |
| Bahasa Inggeris: | | |
| Lemah | 15 | 7.9 |
| Sederhana | 61 | 32.1 |
| Baik | 114 | 60.0 |

Rajah 4. menunjukkan data taburan peringkat pengajian responden. Empat peringkat pengajian responden yang dikaji dalam kajian ini iaitu di peringkat diploma, ijazah sarjana muda, sarjana dan doktor falsafah (Phd)



Rajah 4. Peringkat Pengajian

Berdasarkan hasil kajian, pelajar yang sedang mengikuti pengajian peringkat sarjana muda adalah yang paling ramai yang terlibat dengan kajian ini iaitu seramai 100 orang (52.6%), diikuti dengan peringkat diploma seramai 46 orang (24.2%), 31 orang (16.3%) peringkat sarjana dan hanya 13 orang (6.8%) di peringkat doktor falsafah (Phd).

Analisis data kajian telah memperoleh jumlah responden 17.9% (34 orang) dari kuliah Usuluddin, 22.1% (42 orang) kuliyyah Syariah, 8.9% (17 orang) kuliyyah Al-Quran & Sunnah (Tahfiz), 6.4% (16 orang) Kuliyyah Bahasa Arab, 21.1% (40 orang) Kuliyyah Muamalat, dan 21.6% (41 orang) kuliyyah Teknologi Maklumat.

Secara keseluruhannya tahap penguasaan Bahasa Melayu responden adalah pada tahap sederhana iaitu sebanyak 41.1% (76) orang, diikuti dengan penguasaan peringkat lemah 24.2% (46 orang) dan hanya 39.7% (6 orang) sahaja yang mempunyai pengetahuan Bahasa Melayu pada tahap yang baik.

Secara keseluruhannya tahap penguasaan Bahasa Inggeris responden adalah pada tahap baik iaitu sebanyak 60% (114 orang), diikuti dengan penguasaan peringkat

sederhana 32.1% (61 orang) dan selebihnya 7.9% (15 orang) berada pada tahap yang lemah. Situasi ini berbeza dengan tahap penguasaan Bahasa Melayu, ini adalah kerana rata-rata pelajar antarabangsa mempunyai pengetahuan yang tinggi dalam pertuturan dan kefahaman dalam penguasaan Bahasa Inggeris. Selain itu, Bahasa Inggeris juga merupakan bahasa harian yang digunakan di negara asal mereka.

Penilaian Tahap Kepuasan Pelajar Antarabangsa Bagi Kriteria Peralatan dan Kemudahan

Jadual 5. Tahap Kepuasan Terhadap Peralatan dan Kemudahan (N=190)

| Perkara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Min |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|-----|----|------|
| Memiliki sistem komputer yang beroperasi dengan baik. | 3 | 2 | 3 | 108 | 14 | 3.64 |
| Memaparkan bahan- bahan berkaitan perkhidmatan (seperti pamflet, brosur, risalah mengenai perkhidmatan yang diberikan) | 3 | 8 | 57 | 110 | 10 | 3.61 |
| Memiliki kemudahan telekomunikasi (telefon, faks, emel) yang baik untuk urusan. | - | 3 | 70 | 99 | 18 | 3.69 |
| Mempamerkan tanda nama unit/bahagian dengan kemas dan teratur. | 3 | 16 | 99 | 89 | 24 | 3.61 |
| Menyediakan tempat duduk untuk pelajar menunggu. | - | - | 58 | 121 | 33 | 3.98 |
| Menyediakan tempat mengisi borang yang selesa semasa pelajar berurusan. | - | - | 36 | 141 | 16 | 3.91 |
| Memelihara kebersihan di dalam dan luar pejabat. | - | - | 33 | 130 | 20 | 3.89 |
| Menyediakan kaunter khidmat pelanggan yang bersesuaian. | 3 | 1 | 40 | 119 | 26 | 3.86 |

Keterangan:

Skala Likert

1: tidak memuaskan

2: kurang memuaskan

3: sederhana

4: memuaskan

5: amat memuaskan

Skor Min

1.00-2.33: rendah

2.34-3.67: sederhana

3.68-5.00: tinggi

Jadual 5. menunjukkan keputusan analisis tentang kepuasan pelajar dari segi peralatan dan kemudahan yang disediakan Jabatan HEA. Sebanyak lapan

pernyataan telah digariskan atau disenaraikan berkaitan dengan peralatan dan kemudahan.

Nilai min tertinggi iaitu 3.98, 3.91, 3.89, 3.86 dan 3.69 dengan mewakili pernyataan "menyediakan tempat duduk untuk pelajar menunggu, menyediakan tempat mengisi borang yang selesa semasa pelajar berurusan, memelihara kebersihan di dalam dan luar pejabat, menyediakan kaunter khidmat pelanggan yang bersesuaian serta memiliki kemudahan telekomunikasi (telefon, faks, emel) yang baik untuk urusan".

Nilai min sederhana 3.64 dan 3.61 bagi pernyataan "memiliki sistem komputer yang beroperasi dengan baik". Terdapat dua pernyataan mempunyai nilai min yang sama iaitu 3.61 bagi pernyataan "memaparkan bahan-bahan berkaitan perkhidmatan (seperti pamflet, brosur, risalah mengenai perkhidmatan yang diberikan) terkini dan menarik" serta "mempamerkan tanda nama unit atau bahagian dengan kemas dan teratur".

Penilaian Tahap Kepuasan Pelajar Antarabangsa bagi Kriteria Layanan Kakitangan

Jadual 6. Tahap Kepuasan terhadap Layanan Kakitangan (N=190)

| Perkara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Min |
|----------------------------------------------------------------------------------|---|----|-----|-----|----|------|
| Memberitahu pelajar dengan tepat tahap sesuatu perkhidmatan sedang dilaksanakan. | - | 9 | 104 | 74 | 3 | 3.37 |
| Memberi perkhidmatan yang cepat dan tepat terutama urus visa dan pass pelajar | - | 37 | 117 | 36 | - | 3.0 |
| Sentiasa bersedia untuk melayani perkhidmatan yang diperlukan dengan segera. | 3 | 10 | 85 | 82 | 10 | 3.45 |
| Memiliki pengetahuan dan kemahiran persoalan dan masalah pelajar. | 3 | 9 | 66 | 108 | 4 | 3.53 |
| Mempunyai kemahiran komunikasi dalam bahasa inggeris secara lisan dan tulisan. | 3 | 5 | 80 | 98 | 4 | 3.50 |
| Menunjukkan sikap kemesraan dan menyenangkan pelajar. | 3 | 5 | 51 | 116 | 15 | 3.71 |
| Sentiasa berada di pejabat dan sentiasa ingin membantu pelajar. | - | 15 | 76 | 88 | 11 | 3.50 |
| Menjawab panggilan telefon tidak lebih dari 3 deringan. | 3 | 36 | 90 | 56 | 5 | 3.13 |

| Perkara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Min |
|---------------------------------------------------------------------------|---|---|----|-----|----|------|
| Berupaya menjaga kepentingan pelajar (tidak membocorkan rahsia/maklumat). | - | - | 68 | 114 | 8 | 3.68 |
| Mempunyai sifat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab. | - | - | 74 | 105 | 11 | 3.67 |
| Mempunyai perangai, gaya berbicara yang sopan secara konsisten. | 3 | 4 | 57 | 115 | 11 | 3.67 |
| Mengendalikan aduan yang dibuat oleh pelajar dengan segera | 3 | 5 | 57 | 118 | 7 | 3.64 |

Keterangan:

Skala Likert

1: tidak memuaskan

2: kurang memuaskan

3: sederhana

4: memuaskan

5: amat memuaskan

Skor Min

1.00-2.33: rendah

2.34-3.67: sederhana

3.68-5.00: tinggi

Dalam bahagian ini, telah diutarakan 12 pernyataan kepada responden berkenaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap layanan kakitangan Jabatan HEA. Dapatannya dapat dirumuskan sebagaimana yang terdapat dalam Jadual 6.

Berdasarkan Jadual 6, jumlah min tertinggi ditunjukkan adalah 3.71 dan 3.68 dengan kenyataan "menunjukkan sikap kemesraan dan menyenangkan pelajar" serta "berupaya menjaga kepentingan pelajar iaitu tidak membocorkan rahsia atau maklumat".

Terdapat beberapa pernyataan meroleh nilai min sederhana yang sama iaitu 3.67 iaitu pada item 10 dan 11 iaitu "mempunyai perangai, gaya berbicara yang sopan secara konsisten" dan mempunyai sifat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab". Nilai min 3.50 diwakili oleh pernyataan pada item 5 dan 7 iaitu "mempunyai kemahiran komunikasi dalam bahasa inggeris secara lisan dan tulisan dan sentiasa berada di pejabat dan sentiasa ingin membantu pelajar".

Selebihnya soalan mempunyai nilai min sederhana 3.64, 3.53, 3.45, 3.37, 3.13 dan 3.0 yang mewakili item 12, 4, 3, 1, 8 dan 2 yang masing-masing adalah "mengendalikan aduan yang dibuat oleh pelajar dengan segera, memiliki pengetahuan dan kemahiran persoalan dan masalah pelajar dan sentiasa bersedia untuk melayani perkhidmatan yang diperlukan dengan segera memberitahu pelajar dengan tepat tahap sesuatu perkhidmatan sedang dilaksanakan, menjawab panggilan telefon tidak lebih dari 3 deringan, memberi perkhidmatan yang cepat dan tepat terutama urus visa dan pass pelajar".

Secara keseluruhannya, analisis kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan dari aspek layanan kakitangan berdasarkan item kaji selidik majoritinya berada dalam tahap yang sederhana.

Penilaian Tahap Kepuasan Pelajar Antarabangsa bagi Kriteria Output Perkhidmatan

Jadual 7. Tahap Kepuasan terhadap Output Perkhidmatan (N=190)

| Perkara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Min |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|-----|----|---|------|
| Dapat disampaikan dan disiapkan dengan segera mengikut masa yang dijanjikan. | 3 | 76 | 76 | 35 | - | 2.75 |
| Mempunyai nilai kebolehpercayaan yang tinggi untuk menjamin kepuasan pelajar (contoh: Jadual kelas, peperiksaan, urusan kewangan pelajar untuk urusan visa). | 3 | 24 | 114 | 49 | - | 3.1 |
| Bebas dari kesilapan (contoh: surat tawaran, markah peperiksaan, tambah gugur jadual kelas dll). | 3 | 54 | 97 | 36 | - | 2.87 |
| Sentiasa dikemaskini (contoh: takwim akademik, peraturan peperiksaan dll). | - | 52 | 83 | 46 | 9 | 3.06 |
| Berasaskan kepada teknologi maklumat (contoh: laman web yang mudah diakses oleh pelajar, kemudahan emel untuk mengutarakan masalah dll). | 4 | 26 | 106 | 49 | 5 | 3.13 |

Keterangan:

Skala Likert

1: tidak memuaskan

2: kurang memuaskan

3: sederhana

4: memuaskan

5: amat memuaskan

Skor Min

1.00-2.33: rendah

2.34-3.67: sederhana

3.68-5.00: tinggi

Dalam bahagian ini, telah diutarakan 5 pernyataan kepada responden berkenaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap output atau hasil perkhidmatan Jabatan HEA. Dapatan dapat dirumuskan sebagaimana yang terdapat dalam Jadual 7.

Nilai min sederhana 3.13 bagi pernyataan pada item 5 iaitu "berasaskan kepada teknologi maklumat (laman web yang mudah diakses oleh pelajar, kemudahan emel untuk mengutarakan masalah dan lain-lain)" diikuti nilai min 3.1 "mempunyai nilai kebolehpercayaan yang tinggi untuk menjamin kepuasan pelajar (jadual kelas, peperiksaan, urusan kewangan pelajar untuk urusan visa)". Nilai min seterusnya 3.06 "sentiasa dikemaskini (takwim akademik, peraturan peperiksaan dan lain-lain)", 2.87 bagi pernyataan "bebas dari kesilapan (surat tawaran, markah peperiksaan, tambah gugur jadual kelas)".

Nilai ini terendah diwakili oleh pernyataan bagi item no 1 iaitu mewakili pernyataan "dapat disampaikan dan disiapkan dengan segera mengikut masa yang dijanjikan" dengan nilai 2.75.

Penilaian Tahap Kepuasan Pelajar Antarabangsa Bagi Keseluruhan Kualiti Perkhidmatan

Jadual 8. Analisis Keseluruhan Kualiti Perkhidmatan

| Kualiti Perkhidmatan | Min | Min Purata | Keterangan |
|-------------------------------------------|-------------------------|-----------------|------------|
| Peralatan/kemudahan (8 item soalan) | 30.21 | $30.21/8=3.78$ | Tinggi |
| Layanan Kakitangan (12 item soalan) | 38.51 | $38.51/12=3.21$ | Sederhana |
| Output/hasil Perkhidmatan (5 item soalan) | 12.42 | $12.42/5=2.48$ | Rendah |
| Purata | 3.16 (sederhana) | | |

Jadual 8. menunjukkan hasil analisis keseluruhan kualiti perkhidmatan yang dikaji berdasarkan tiga aspek perkhidmatan iaitu peralatan dan kemudahan, layanan kakitangan dan output atau hasil perkhidmatan yang dihasilkan oleh Jabatan HEA di KUIN.

Min tertinggi kualiti perkhidmatan adalah dari aspek peralatan dan kemudahan dengan min purata 3.78 setelah dibahagi dengan lapan item pernyataan soalan kaji selidik ($30.21/8$). Layanan kakitangan berada di min sederhana dengan min purata 3.21 berdasarkan 12 soalan kaji selidik ($38.51/12$). Min yang paling rendah ialah output atau hasil perkhidmatan iaitu hanya 2.48 berdasarkan 5 item pertanyaan di bahagian tersebut ($12.42/5$). Walau bagaimanapun, secara keseluruhannya, hasil kajian mendapati tahap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA di KUIN masih di tahap sederhana. Hasil kajian ini sejalan dengan kajian yang dijalankan oleh Tuan Syarifah Atifah et al, (t.t), Ku Ahmisuhaiti & Hyrida (t.t), Zaimah et al. (2014), dan Hamidah Abdul Rahman et al. (t.t), yang menyatakan bahawa tahap kepuasan pelajar terhadap aspek perkhidmatan di beberapa Perguruan Tinggi tersebut pada tahap sederhana.

Beberapa komen dari responden menyatakan bahawa pihak HEA KUIN sebaiknya memaparkan bahan-bahan yang berkaitan dengan perkhidmatan contohnya risalah mengenai perkhidmatan yang diberikan dengan lebih menarik dan terkini, memandangkan KUIN telah berpindah ke kampus induk yang baru, kualiti perkhidmatan perlu dipertingkatkan sejajar dengan perubahan suasana baru ini.

Selain itu, banyak komen pelajar berkaitan dengan tingkah laku kakitangan Jabatan HEA, dari sudut layanan mereka menyatakan kakitangan melakukan kerja tidak bersungguh-sungguh kerana perlu menunggu dan mengambil masa yang lama untuk menyelesaikan sesuatu masalah yang mudah. Kakitangan melakukan kerja dengan sambil lewa. Selain itu, mereka juga tidak berpuas hati dengan bahasa dan pertuturan yang dikatakan sedikit kasar daripada kakitangan dalam menjalankan urusan terutamanya dalam urusan visa dan pass pelajar. Kakitangan tidak menunjukkan imej yang bersesuaian dengan institusi pengajian yang berlandaskan Islamik.

Responden juga mencadangkan bahawa kakitangan Jabatan HEA KUIN perlu memantapkan penggunaan Bahasa Inggeris supaya dapat melakukan atau menjalankan urusan dengan pelajar dengan lebih mudah dan difahami. Memandangkan Bahasa Inggeris adalah bahasa yang mereka fahami dan digunapakai dalam pertuturan harian, mereka memerlukan kakitangan yang mampu bercakap dan menulis dalam Bahasa Inggeris untuk menjalankan urusan dengan mereka supaya urusan dapat disempurnakan dengan cepat.

Selain itu, ada dikalangan responden mencadangkan supaya urusan visa dan pass pelajar terutamanya dapat disiapkan dengan masa yang lebih singkat tanpa perlu menunggu tarikh visa tersebut tamat. Ini adalah untuk mengelakkan daripada mereka dikenakan compound atau denda disebabkan lambat memperbaharui visa tersebut. Bagi mereka ini bukanlah kesalahan mereka tetapi kesalahan unit imigrasi Jabatan HEA. Responden mencadangkan supaya pihak pengurusan Jabatan HEA menyediakan atau meletakkan kakitangan bagi mewakili setiap unit di kaunter barisan hadapan supaya memudahkan mereka melakukan urusan dan tidak perlu menunggu staf sokongan yang brada di belakang kaunter untuk menjalankan sesuatu urusan.

Kesimpulan

Kajian ini dilakukan untuk menilai prestasi kualiti perkhidmatan Jabatan HEA, KUIN berdasarkan tiga aspek perkhidmatan iaitu peralatan dan kemudahan, layanan kakitangan dan output atau hasil perkhidmatan Jabatan HEA. Secara keseluruhannya, hasil kajian mendapati tahap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA di KUIN masih di tahap sederhana. Banyak perkara perlu diperbaiki dan dipertingkatkan agar KUIN dilihat sebagai Kolej Universiti yang berkonsepkan Islamik sentiasa peka kepada permintaan dan kepuasan pelajar terutamanya pelajar antarabangsa. KUIN harus menitik beratkan perkara yang difikirkan penting oleh pelajar dan perlu melihat kualiti dari perspektif pelajar dan bukan sahaja dari pihak pengurusan.

Rujukan

- Hamidah Abdul Rahman et al. (n.d.). Tahap Kualiti Pendidikan Tinggi Dari Perspektif Pelajar. Universiti Teknologi Malaysia.
- Jabatan Hal Ehwal Akademik. (2015). Statistik Keseluruhan Pelajar KUIN 2015.
- Krejcie, R. V., and Morgan, D. W. (1970). Determining sample for research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Ku Ahmisuhaiti & Hyrida. (n.d.). Perkhidmatan Perpustakaan Politeknik Port Dickson: Tinjauan daripada Persepsi Pelajar Jabatan Perdagangan. Politeknik Port Dickson.
- Liew Chei Siang. (2012). Kepuasan Terhadap Program Pengajian Dalam Kalangan Pelajar Antarabangsa di Malaysia.
- Mazzarol, T. and Soutar, G.N. (2002). "Push-pull" factors influencing international student destination choice. *International Journal of Educational Management*, 16 (2), 82-90.

- Mohd. Majid Konting. (2000). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- 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: 41-50.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Tuan Syarifah Atifah et al (n.d.). Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kemudahan Dan Perkhidmatan Prasarana Yang Disediakan Di Politeknik, Banting Selangor Bagi Sesi Disember 2012.
- Zaimah et al. (2014). Tahap Kepuasan Dalam Kalangan Pelajar Pascasiswazah Antarabangsa Terhadap Kualiti Sistem Penyampaian Di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) Secara Perbandingan Mengikut Jantina Dan Program Pengajian Siswazah. Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM).

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

3%

★ www.rmc.utm.my

Internet Source

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off