

Hubungan Tahap Kualiti dengan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Perkhidmatan Pelabuhan di Malaysia: Kajian Kes di Johor Port Sdn. Bhd.

The Relationship between Quality Level and Customer Satisfaction Using Port Services in Malaysia: A Case Study in Johor Port Sdn. Bhd.

Nur Aisyah Nellydia Ramli¹, Fazian Hashim^{1*}

¹ Jabatan Pengurusan dan Teknologi, Fakulti Pengurusan Teknologi Dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, 86400 Batu Pahat, Johor, MALAYSIA

*Corresponding Author: fazianh@uthm.edu.my

DOI: <https://doi.org/10.30880/rmtb.2024.05.01.024>

Maklumat Artikel

Diserah: 31 Mac 2024

Diterima: 30 April 2024

Diterbitkan: 30 Jun 2024

Kata Kunci

Perkhidmatan pelabuhan, kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan, SERVQUAL

Abstrak

Perkhidmatan Pelabuhan memainkan peranan penting dalam pelbagai jenis perkhidmatan yang disediakan oleh pelabuhan untuk memudahkan mobiliti barangan dari satu lokasi ke lokasi lain. Namun, pengurusan yang tidak cekap dan tidak mampu menyediakan perkhidmatan yang berkualiti menyebabkan timbul ketidakpuasan pelanggan terhadap penggunaan perkhidmatan pelabuhan. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan yang menggunakan perkhidmatan pelabuhan di Johor Port Sdn. Bhd. Metodologi kajian akan menggunakan pendekatan kuantitatif, analisis data deskriptif dan korelasi. Bagi tujuan pungutan data, borang soal selidik akan diedarkan kepada responden kajian yang terdiri daripada pelanggan yang menggunakan perkhidmatan Pelabuhan di Johor Port. Sampel kajian terdiri daripada 234 pelanggan yang menggunakan perkhidmatan Pelabuhan Johor Port sebagai responden pada kajian ini. Kesimpulannya, penemuan penting kajian ini dapat membantu memberikan maklumat yang berguna kepada Johor Port Sdn. Bhd. dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan dan memenuhi keperluan pelanggan.

Keywords

Port service, service quality, customer satisfaction, SERVQUAL

Abstract

Port services play an important role in the various types of services provided by ports to facilitate the transportation of goods from one location to another. However, inefficient management and not being able to provide quality services cause less interest and customer dissatisfaction with the use of port services. Therefore, this study aims to identify the level of service quality and satisfaction of customers who use port services at Johor Port Sdn. Bhd. The SERVQUAL model will be used in this study to evaluate the level of service quality based on 5 dimensions such as tangibility, assurance, reliability, responsiveness, and empathy. This study

focuses on users who use port services at Johor Port. The study sample consisted of 234 users of Johor Port port services as respondents in this study. Data will be analyzed using descriptive and correlational methods to conduct this study. Quantitative methods are used, where questionnaires are to be distributed to obtain data from customers using port services at Johor Port Sdn. Bhd. Statistical Package Software for the Social Sciences (SPSS) is used to analyse the data collected. In conclusion, the significant findings of this study can contribute to provide useful information to the Johor Port Sdn. Bhd. in improving service quality and meeting customer needs.

1. Pengenalan

Dalam era globalisasi, pelabuhan Malaysia hari ini memainkan peranan yang sangat penting dalam perkembangan pesat ekonomi Malaysia pada abad ke-21. Malaysia adalah penting kerana Malaysia mempunyai Pelabuhan yang strategik dan penting dalam perdagangan antarabangsa. Pelabuhan-pelabuhan di Malaysia memainkan peranan utama dalam menyokong aliran perdagangan antarabangsa dan memberikan sokongan yang kritikal kepada pertumbuhan ekonomi negara. Terdapat tujuh pelabuhan utama di Malaysia, iaitu Pelabuhan Klang, Pelabuhan Johor, Pelabuhan Tanjung Pelepas, Pelabuhan Kuantan, Pelabuhan Pulau Pinang, Pelabuhan Bintulu, dan Pelabuhan Kemaman. Menurut Razak (2017), Pelabuhan Malaysia diiktiraf sebagai salah satu yang paling cekap di dunia, dengan keupayaan untuk memenuhi keperluan syarikat perkapalan dengan caj yang amat kompetitif (Bernama, 2021). Pelabuhan Johor merupakan sebagai salah satu daripada pelabuhan pelbagai guna paling cekap di rantau ini dan muncul sebagai antara pelabuhan terbesar di dunia. Johor Port sebagai pelabuhan zon bebas yang mempunyai kelebihan yang signifikan. Ini bermakna pelanggan dapat membawa masuk peralatan-peralatan khusus untuk aktiviti Operasi, Pembaikan, Pemeliharaan, dan Penyelenggaraan (OIMR) tanpa dikenakan cukai (Bernama, 2021).

Oleh itu, kualiti perkhidmatan pelabuhan memainkan peranan yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi. Ia melibatkan kemampuan organisasi untuk memenuhi keperluan dan jangkaan pelanggan, serta memberikan perkhidmatan berkualiti tinggi yang memuaskan. Namun, bagi syarikat pelabuhan, kualiti perkhidmatan merupakan aspek yang tidak boleh diabaikan (Huma, 2020). Johor Port telah memainkan peranan dalam menyediakan pelbagai perkhidmatan ke rantau Asia. Terdapat permintaan yang tinggi di kalangan pelanggan Johor Port. Sebagai contoh, banyak pelanggan meminta penambahan kapasiti pengendalian kargo LME di pelabuhan serba guna ini. Selain daripada menyediakan perkhidmatan, pelabuhan juga memberi keutamaan kepada keselamatan di pelabuhan. Mereka berkomitmen untuk menyediakan persekitaran yang selamat dan terjamin bagi pengguna dan pelanggan mereka untuk menjalankan perniagaan. Ini penting kerana pelabuhan ini bukan sahaja merupakan pintu masuk selatan di Malaysia, tetapi juga menyumbang kepada perdagangan global (Kosmo, 2021). Oleh itu, berdasarkan pertumbuhan pesat dalam perdagangan global dan pertumbuhan ekonomi Malaysia, Johor Port semakin memainkan peranan yang penting dalam memenuhi keperluan logistik dan pengangkutan di rantau Asia Tenggara.

Kepuasan pelanggan dalam pelabuhan menjadi elemen penting dalam menilai keberkesanan dan kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh pelabuhan kepada pengguna dan pihak berkepentingan (Zhou *et al.*, 2019). Kepuasan pelanggan boleh diukur melalui persepsi, harapan, dan pengalaman pelanggan semasa berurusan dengan pelabuhan. Kepuasan pelanggan bukan hanya mencerminkan prestasi sesuatu perkhidmatan atau produk, tetapi juga mencipta asas yang kukuh untuk hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Menurut Susanti (2017), kepercayaan pelanggan dan kualiti perkhidmatan mempunyai impak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks pelabuhan termasuk kecekapan dalam pemindahan kargo, ketepatan waktu penghantaran, kemudahan akses, sistem logistik yang efisien, dan keseluruhan pengalaman berinteraksi dengan perkhidmatan pelabuhan. Pemahaman mendalam terhadap keperluan dan kepuasan pelanggan membolehkan pelabuhan untuk menyelaraskan operasi mereka dengan baik, meningkatkan kualiti perkhidmatan, dan memberikan nilai tambah kepada pengguna. Kesimpulannya, bagi membina kepercayaan pengguna, penyedia perkhidmatan perlu memberikan usaha yang berterusan dalam menyediakan perkhidmatan (Song *et al.*, 2019).

1.1 Pernyataan Masalah

Dalam era globalisasi ekonomi yang semakin pesat, peranan pelabuhan sebagai paksi utama dalam aliran perdagangan dan pelabuhan semakin menonjol. Walau bagaimanapun, di tengah kemajuan ini, terdapat isu-isu semasa operasi pelabuhan. Sehubungan dengan hal ini, menurut Limbourg *et al.* (2016) dengan kelemahan dalam pengurusan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap perkhidmatan pelabuhan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perlu dicapai penyelesaian bagi isu-isu ini sambil menekankan peningkatan

kecekapan dan inovasi dalam pengurusan pelabuhan tempatan. Ketidakecekapan dalam pengurusan berkait dengan masalah dalam penyusunan dan pemindahan kargo secara sistematik, yang mungkin mengakibatkan kelewatan dalam penghantaran kargo kepada pelanggan. Keadaan ini mungkin timbul akibat kurangnya koordinasi di antara unit-unit operasi pelabuhan, kekurangan latihan yang mencukupi bagi pekerja, atau penggunaan sistem logistik yang tidak efisien. (Dey *et al.*, 2022). Dampaknya, keterlambatan penghantaran kargo dapat mencetuskan ketidakpuasan pelanggan yang sangat bergantung pada ketepatan waktu dalam rantai bekalan mereka. Selain itu, ketidakmampuan untuk menyediakan perkhidmatan yang berkualiti membawa kepada kurangnya kepercayaan pelanggan. Keadaan ini disebabkan oleh kualiti fasiliti yang tidak memenuhi standard, dan kelemahan dalam kualiti fasiliti boleh memberikan impak terhadap persepsi pelanggan. Hasilnya, dapat terjadi kurangnya keyakinan pelanggan terhadap kemampuan pelabuhan untuk menyediakan perkhidmatan yang memuaskan. (Le *et al.*, 2020).

Oleh itu, untuk mencapai objektif kajian tahap kualiti perkhidmatan pelabuhan dan tahap kepuasan pelanggan yang menggunakan perkhidmatan pelabuhan di Johor Port Sdn. Bhd ditentukan. Tambahan pula, hubungan tahap kualiti dengan kepuasan pelanggan yang menggunakan perkhidmatan pelabuhan di Johor Port Sdn. Bhd juga ditentukan.

1.2 Skop Kajian

Skop kajian ini tertumpu pada penilaian tahap kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan yang menggunakan perkhidmatan pelabuhan di Johor Port Sdn. Bhd. Seramai 234 responden yang menggunakan perkhidmatan pelabuhan di Johor Port dipilih sebagai sampel kajian. Kaedah kuantitatif digunakan melalui soal selidik dalam talian melalui Google Form. Data yang diperoleh kemudiannya dikumpul dan dianalisis menggunakan perisian SPSS.

1.3 Kepentingan Kajian

Kajian ini membincangkan tahap kualiti dan kepuasan pelanggan semasa menggunakan perkhidmatan di Johor Port. Kajian ini penting dalam menilai keberkesanan serta kecekapan perkhidmatan yang diberikan oleh pelabuhan tersebut. Melalui kajian ini, pelabuhan dapat mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki dalam kualiti perkhidmatan mereka, meningkatkan efisien operasi, dan mengurangkan kos. Hasil kajian juga akan memberi manfaat kepada pihak pengurusan pelabuhan untuk mengenal pasti kekuatan dan kelemahan dalam perkhidmatan mereka, membolehkan mereka membuat perubahan yang diperlukan bagi meningkatkan tahap kepuasan pelanggan.

2. Kajian Literatur

Bahagian ini akan memberikan gambaran keseluruhan terhadap kajian literatur yang berkaitan dengan kata kunci penyelidikan ini. Oleh itu, bab ini akan menjelaskan definisi dan konsep yang digunakan dalam kajian ini. Kajian ini akan merujuk kepada model SERVQUAL sebagai asas untuk menilai kualiti perkhidmatan yang akan diberikan.

2.1 Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan memainkan peranan kunci dalam kesetiaan pelanggan terhadap perkhidmatan (Zhou *et al.*, 2019). Hal ini memiliki impak langsung terhadap pengekalan pelanggan, yang merupakan faktor penting dalam kesinambungan perniagaan (Lee *et al.*, 2020). Kepuasan pelanggan membolehkan penilaian terhadap kualiti suatu perniagaan atau perkhidmatan, apakah ia memenuhi atau melampaui jangkaan pengguna (Lee *et al.*, 2020). Tahap kepuasan pelanggan dinilai berdasarkan pengalaman dan persepsi mereka terhadap perkhidmatan atau produk yang diterima. Mendengarkan pendapat pelanggan dan memberikan maklum balas terhadap keinginan atau permintaan mereka membawa kepada hasil yang lebih memuaskan dan membina kesetiaan pelanggan (Apriyadi, 2017). Pemahaman mendalam mengenai keperluan dan kehendak pelanggan adalah asas utama dalam industri perkhidmatan seperti pelabuhan, kerana kepuasan pelanggan mempengaruhi prestasi perniagaan secara langsung (Gogoi, 2020). Pelanggan cenderung untuk berkekalan jika perkhidmatan yang diterima memenuhi atau melebihi jangkaan mereka, sedangkan kekurangan dalam perkhidmatan dapat menyebabkan ketidakpuasan (Kleisari & Markaki, 2019). Oleh itu, kefahaman mendalam terhadap kehendak pelanggan bukan sahaja menggerakkan kesetiaan, tetapi juga mempengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakan perkhidmatan yang sama.

2.2 Kualiti perkhidmatan

Parasuraman *et al.* (1985) berpendapat bahawa menilai kualiti perkhidmatan adalah lebih mencabar berbanding dengan produk barangan. Dalam kajian lain, kualiti perkhidmatan dikaitkan dengan keupayaan organisasi untuk memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan (Khalil, 2011). Konsep kualiti perkhidmatan

pelabuhan telah diadaptasi daripada konsep kualiti perkhidmatan umumnya. Ini disebabkan pelabuhan memainkan peranan penting sebagai pusat aktiviti perdagangan dan pengangkutan antarabangsa yang menyediakan pelbagai perkhidmatan seperti pengurusan kargo, pengendalian kapal, pengawasan kawasan pelabuhan, bongkar muat, dan penyimpanan. Oleh itu, kualiti perkhidmatan yang tinggi dalam konteks pelabuhan bermakna menyediakan pengalaman pengguna yang selamat, selesa, dan dapat dipercayai semasa penghantaran barang. Kualiti perkhidmatan pelabuhan bukan sahaja merangkumi kecekapan operasi tetapi juga melibatkan aspek-aspek seperti keselamatan dan kebolehtadbiran. Pentingnya kualiti perkhidmatan pelabuhan memberikan kesan langsung terhadap kepuasan pelanggan, di mana pelanggan cenderung untuk memberikan penilaian positif jika mereka merasakan perkhidmatan yang diterima mencapai atau melampaui jangkaan mereka.

2.3 Teori SERVQUAL

Model kualiti perkhidmatan yang dikenali sebagai SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1985). Ini telah dicipta untuk mengenal pasti jurang yang mungkin wujud antara persepsi dan jangkaan dalam perkhidmatan luar dan dalam. SERVQUAL bertujuan untuk mengenal pasti jurang potensi antara jangkaan dan persepsi kedua-dua dalam dan luaran penyampaian perkhidmatan. Model ini membantu pembekal perkhidmatan memahami jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan serta penilaian kualiti yang berterusan (Booth, 2003).

SERVQUAL adalah kaedah yang digunakan untuk mengukur kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah organisasi. Dalam kajian ini, SERVQUAL digunakan untuk menilai kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna yang menggunakan perkhidmatan Pelabuhan, dengan berfokus pada lima dimensi iaitu Nyata, Kebolehpercayaan, Jaminan, Empati, dan Responsif. Dimensi-dimensi ini dianggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan (Al-Laymoun *et al.*, 2020).

2.3.1 Nyata (Tangibles)

Dimensi Nyata dalam konteks kualiti perkhidmatan merujuk kepada kemudahan fizikal seperti keselesaan, kebolehpasaran, kelapangan, fungsi, dan kebersihan (D'Cunha & Suresh, 2015). Aspek-aspek yang ketara dalam perkhidmatan memainkan peranan yang signifikan dalam membentuk persepsi terhadap kualiti perkhidmatan (Zygiaris *et al.*, 2022). Contoh kajian di Nigeria oleh Onyemehi *et al.* (2017), yang menggunakan analisis faktor dan model SERVQUAL untuk menilai kualiti perkhidmatan di zon pelabuhan Timur dan Barat negara tersebut. Hasil kajian menunjukkan bahawa akses terminal yang baik dan penggunaan peralatan pengendalian kargo yang canggih merupakan faktor penting dalam dimensi Nyata. Dengan menyediakan kemudahan fizikal yang baik, organisasi dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perkhidmatan yang mereka sediakan.

2.3.2 Kebolehpercayaan (Reliability)

Kebolehpercayaan merujuk kepada kemampuan organisasi untuk menyediakan perkhidmatan secara konsisten dan dapat dipercayai. Ini bermakna organisasi mampu memenuhi jangkaan pengguna setiap kali perkhidmatan disediakan. Pelanggan cenderung memilih organisasi yang dapat memberikan perkhidmatan yang dapat dipercayai dan konsisten. Menurut Hennayake (2017) mendefinisikan kebolehpercayaan sebagai kemampuan syarikat atau organisasi untuk menunaikan janji pada masanya. Sebagai contoh, sebuah syarikat pelabuhan yang mampu menghantar barang tepat pada masanya dan dalam keadaan yang baik setiap kali perkhidmatan disediakan akan mencapai kepercayaan pelanggan dan pengguna. Kebolehpercayaan ini menjadi faktor penting yang mempengaruhi pilihan pelanggan untuk terus menggunakan perkhidmatan pelabuhan tersebut.

2.3.3 Jaminan (Assurance)

Jaminan adalah komponen yang menentukan kepakaran dan kesopanan penyedia perkhidmatan, serta kemampuan mereka untuk menyatakan kepercayaan dan keyakinan (Lee *et al.*, 2020). Sebagai contoh, penggunaan pengetahuan, kecekapan, dan profesionalisme oleh kakitangan organisasi memberikan keyakinan kepada pelanggan bahawa perkhidmatan yang disediakan adalah dipertanggungjawabkan dan berkualiti. Jaminan melibatkan aspek seperti pengalaman dan pengetahuan kakitangan, serta dokumentasi dan pengesahan. Dengan ini, dapat disimpulkan bahawa kepuasan pelanggan atau pengguna dipengaruhi oleh perkhidmatan yang disediakan oleh pihak penyedia perkhidmatan melalui jaminan keselamatan, keselesaan, dan keikhlasan yang ditunjukkan oleh pekerja semasa melayan kehendak pelanggan. Pelanggan akan merasa lebih yakin dan selesa menggunakan perkhidmatan organisasi yang menunjukkan jaminan yang baik.

2.3.4 Responsif (Responsiveness)

Responsif merujuk kepada kemampuan untuk memberikan respons yang cepat dan tepat kepada keperluan serta permintaan pelanggan. Ia adalah kesiediaan untuk bertindak membantu pelanggan dan memberikan perkhidmatan dengan kadar segera (Jamal *et al.*, 2018). Responsif melibatkan kemampuan memberikan maklum balas yang pantas dan efektif, dengan usaha untuk menyelesaikan masalah dan keperluan pelanggan secepat dan sebaik mungkin. Contoh syarikat yang responsif adalah yang memberikan maklumat yang jelas dan terperinci kepada pelanggan, serta memberikan peluang bagi pelanggan untuk memberikan maklum balas dan aduan. Gulc (2017) menyatakan bahawa fokus pada kemampuan untuk bertindak balas dengan cepat dan memberikan input apabila pelanggan menghadapi masalah dengan perkhidmatan perniagaan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2.3.5 Empati (Empathy)

Empati merujuk kepada kemampuan untuk memahami dan merasai perasaan, keadaan, dan perspektif orang lain. Menurut Felix (2017) menyatakan bahawa empati menunjukkan perhatian syarikat dan individu terhadap pelanggan, melibatkan kemampuan berkomunikasi secara efektif, serta menunjukkan perhatian dan mengambil berat tentang mereka. Orang yang mempunyai empati yang baik cenderung membina hubungan yang baik dan dapat membantu orang lain dengan lebih efektif. Empati merupakan cara bagi syarikat untuk menunjukkan mengambil berat terhadap pelanggan, membuat mereka merasa unik dan dihormati. Ini berkaitan dengan kualiti perkhidmatan yang mencipta kesetiaan pelanggan (Lee *et al.*, 2020).

2.4 Hasil penyelidikan terdahulu

Terdapat banyak kajian yang dilakukan oleh penyelidik-penyelidik yang lepas yang berkaitan dengan kualiti perkhidmatan pelabuhan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian yang dibuat oleh Le *et al.* (2020), mengkaji kualiti perkhidmatan pelabuhan dan kepuasan pelanggan di Cat Lai Port, di Vietnam. Dapatan kajian tersebut mendedahkan bahawa SERVQUAL iaitu kualiti perkhidmatan pelabuhan ditentukan secara positif oleh lima faktor termasuk responsif, jaminan, kebolehpercayaan, nyata dan empati. Kualiti perkhidmatan logistik pelabuhan memberi pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Di samping itu, di Nigeria menggunakan model SERVQUAL dan Indeks Kepuasan pelanggan untuk mengukur tahap kepuasan pengguna pelabuhan di pelabuhan ini. (Ugboma *et al.*, 2007). Kajian yang lepas ini adalah untuk mengenal pasti dan menilai penentu utama kualiti perkhidmatan pelabuhan dan untuk menentukan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh dua Pelabuhan Nigeria. Literatur yang berkaitan dalam kualiti perkhidmatan pelabuhan telah dikaji untuk memberi kaitan dengan tinjauan melalui soal selidik yang tersusun dengan baik, dianalisis, dan skor persepsi dan jurang jangkaan dinilai.

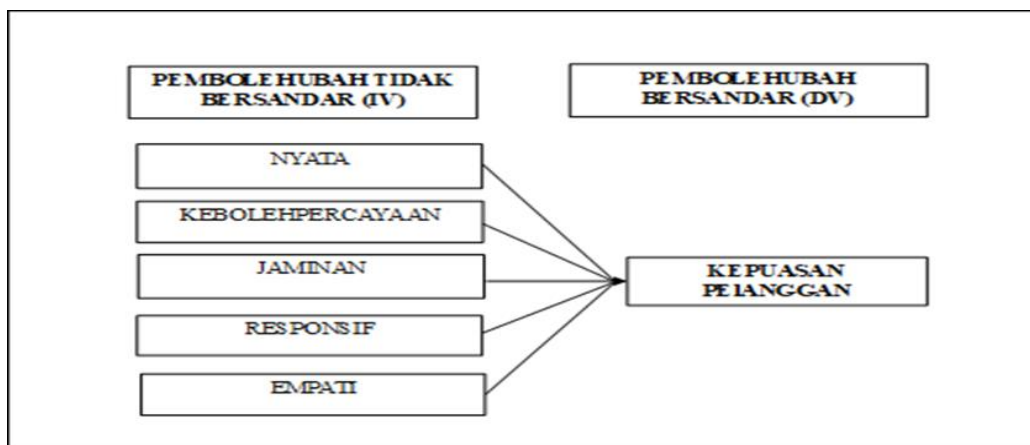
Manakala, kajian yang dilakukan oleh Limbourg *et al.* (2016) di Vietnam, mendapati pengaruhnya mengenai kepuasan pelanggan pelabuhan belum disiasat dengan baik dalam literatur. Oleh itu, kajian ini menggunakan Model SERVQUAL yang telah disahkan melalui tinjauan terhadap 200 pelanggan menggunakan perkhidmatan Logistik di Bandar da Nang City. SERVQUAL terdiri daripada lima iaitu nyata, kebolehpercayaan, jaminan, responstif, dan empati mempunyai hubungan positif yang ketara terhadap kepuasan pelanggan. Kajian ini turut menyumbang kepada amalan pengurusan kerana pengurus pelabuhan boleh menggunakan skala SERVQUAL untuk mengukur pelanggan mereka kepuasan dan mewajarkan pelaburan dalam pengurusan kualiti perkhidmatan pelabuhan.

2.5 Kajian hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan

Terdapat beberapa kajian yang menyelidiki hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan. Menurut Trischler & Lohmaan (2018), kualiti perkhidmatan mencerminkan jurang antara jangkaan pelanggan dan persepsi perkhidmatan yang diterima. Ini bermakna perkhidmatan yang memenuhi atau melebihi standard yang ditetapkan, dan memberikan kepuasan pelanggan melalui pengalaman yang memuaskan dan efektif. Memenuhi atau melebihi jangkaan pelanggan mendorong kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan (Paramonovs & Ijevleva, 2015).

Kualiti perkhidmatan mempunyai kesan langsung terhadap kepuasan pelanggan (Susskind *et al.*, 2003). Pengguna dan pelanggan lebih cenderung mempercayai penyedia perkhidmatan jika mereka mempunyai pandangan positif mengenai kualiti perkhidmatan tersebut (Song *et al.*, 2019). Ini membantu meningkatkan reputasi perkhidmatan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Oleh itu, penyelidikan ini menganggap lima dimensi kualiti perkhidmatan sebagai penting bagi kepuasan pelanggan.

2.6 Kerangka Kajian



Rajah 1 Kerangka kajian

Kerangka kajian merangkumi orientasi atau pendirian yang dibawa penyelidik ke dalam kajian. Merriam (2001) mendefinisikannya sebagai struktur, kerangka sokongan, atau kerangka kajian yang membantu pengkaji merancang penyelidikan dengan menentukan konsep utama, mengenal pasti hubungan antara konsep-konsep tersebut, dan merangkai kaedah penyelidikan yang sesuai untuk menjawab soalan penyelidikan.

Dalam kajian ini, kerangka kerja melibatkan pembolehubah tidak bersandar iaitu kualiti perkhidmatan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan perkhidmatan pelabuhan di Johor Port seperti nyata, jaminan, kepercayaan, empati, dan responsif. Kajian ini memfokuskan kepada hubungan antara tahap kualiti dan kepuasan dalam kalangan pelanggan perkhidmatan pelabuhan di Johor Port.

2.7 Hipotesis Kajian

H1: Terdapat hubungan yang positif antara nyata dan kepuasan pelanggan menggunakan perkhidmatan pelabuhan di Johor Port.

H2: Terdapat hubungan yang positif antara jaminan dan kepuasan pelanggan menggunakan perkhidmatan pelabuhan di Johor Port.

H3: Terdapat hubungan yang positif antara kebolehppercayaan dan kepuasan pelanggan menggunakan perkhidmatan pelabuhan di Johor Port.

H4: Terdapat hubungan yang positif antara responsif dan kepuasan pelanggan menggunakan perkhidmatan pelabuhan di Johor Port.

H5: Terdapat hubungan yang positif antara empati dan kepuasan pelanggan perkhidmatan pelabuhan di Johor Port.

3. Metodologi Kajian

Bahagian ini membincangkan dengan terperinci tentang kaedah kajian yang digunakan dalam penyelidikan ini. Metodologi merangkumi semua langkah, dari pengumpulan data hingga analisis data (Hathaway *et al.*, 2018). Ia bermula dengan proses kajian, diikuti dengan reka bentuk kajian, populasi kajian, kaedah persampelan, instrumen kajian, prosedur pengumpulan data, kajian rintis, dan analisis data.

3.1 Metodologi Kajian

Proses penyelidikan bermula dengan menetapkan tajuk kajian dan mengidentifikasi pernyataan masalah. Dari pernyataan masalah tersebut, objektif kajian dijelaskan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang penyelidikan. Kajian literatur dilakukan untuk memahami konteks keseluruhan. Pengumpulan data melibatkan dua jenis, iaitu data primer melalui tinjauan soal selidik menggunakan borang yang telah dibina melalui Google Form, dan data sekunder melalui bahan bacaan dan carian Internet. Data yang dikumpul dianalisis menggunakan perisian SPSS, dan hasil dibentangkan dalam bentuk carta gambar, carta bar, dan jadual. Penemuan dan perbincangan berkaitan objektif kajian diuraikan, diikuti dengan kesimpulan dancadangan untuk kajian masa depan.

3.2 Reka Bentuk Kajian

Reka bentuk kajian merupakan struktur kaedah dan prosedur yang dipilih untuk mengenal pasti dan membangunkan prosedur penyelidikan dengan tujuan memastikan keputusan kajian adalah boleh dipercayai, sah, dan tepat (Kumar, 2011). Kajian ini akan menggunakan pendekatan deskriptif dan kaedah kuantitatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk mengukur kekerapan fenomena dalam populasi, memberikan pemahaman terhadap sifat dan corak data, serta membantu dalam membentuk hipotesis dan pertanyaan penyelidikan yang lebih spesifik. Kaedah kuantitatif dipilih untuk mengumpul data dan mencapai objektif kajian yang melibatkan pengujian hipotesis dan pengukuran hubungan antara pembolehubah dalam kajian.

3.3 Populasi dan Persampelan

Populasi kajian merujuk kepada keseluruhan kumpulan individu, objek, atau peristiwa yang menjadi subjek kajian atau sasaran penyelidikan (Kenton, 2019). Dalam kajian ini, populasi kajian adalah seramai 562 pengguna perkhidmatan pelabuhan di Johor Port Sdn. Bhd. Pemilihan populasi yang tepat adalah kritikal, mempengaruhi proses pengumpulan data dan analisis yang dijalankan. Persampelan sebagai proses pengambilan sampel dari populasi untuk dianalisis, diperlukan kerana seringkali tidak praktikal atau tidak mungkin untuk mengumpul data dari keseluruhan populasi. Persampelan perlu dilakukan dengan adil dan mewakili populasi agar data yang diperoleh dapat digunakan untuk membuat kesimpulan yang tepat tentang keseluruhan populasi. Dalam kajian ini, digunakan persampelan secara rawak mudah, di mana responden yang dipilih secara rawak mewakili pelanggan yang menggunakan perkhidmatan pelabuhan di Johor Port. Pendekatan ini memastikan representasi yang seimbang dalam kumpulan responden.

3.4 Saiz Sampel

Saiz sampel merujuk kepada jumlah individu atau objek yang dipilih untuk diselidiki dalam kajian persampelan. Keputusan mengenai saiz sampel adalah faktor penting dalam proses penyelidikan, mempengaruhi kebolehpercayaan dan ketepatan data yang diperoleh. Dalam kajian ini, saiz sampel menjadi ciri utama kerana matlamat utama kajian empirikal adalah untuk membuat inferens tentang populasi dari sampel yang diambil (Taherdoost, 2017). Krejcie dan Morgan (1970) telah menyediakan panduan untuk menentukan saiz sampel yang sesuai. Kajian ini telah menetapkan sasaran 234 responden sebagai jumlah yang mencukupi untuk mengisi soal selidik yang akan diedarkan. Kesimpulan ini bersandarkan pada prinsip satu sampel yang mencukupi untuk mewakili keseluruhan populasi untuk memastikan kajian mendapat data yang mencukupi dan relevan.

3.5 Instrumen Kajian

Instrumen kajian merujuk kepada alat atau borang yang digunakan untuk mengumpul data dalam kajian. Kajian ini akan menggunakan instrumen yang sesuai untuk digunakan adalah soal selidik. Soal selidik ini dibahagi kepada tiga bahagian utama. Bahagian A mengandungi maklumat demografi responden, termasuk jantina, umur, tahap pendidikan, dan pengalaman kerja. Bahagian B berkaitan dengan penilaian responden terhadap kualiti perkhidmatan pelabuhan, dengan merujuk kepada model SERVQUAL yang terdiri daripada lima dimensi iaitu nyata, kebolehpercayaan, jaminan, responsif, dan empati. Sementara itu, Bahagian C memfokuskan kepada kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan pelabuhan. Instrumen ini direka bentuk menggunakan skala Likert dengan lima mata penilaian, iaitu 1= Sangat Tidak Setuju, 2= Tidak Setuju, 3= Neutral, 4= Setuju, dan 5= Sangat Setuju. Penggunaan skala Likert dengan lima pilihan memberikan keanjalan dalam mengumpul data, membolehkan responden menyatakan pandangan mereka secara terperinci. Skala ini penting kerana dapat menghasilkan data yang lebih kaya dan memberikan peluang untuk menganalisis maklum balas pelanggan dengan lebih mendalam.

Jadual 1 Bahagian soalan soal selidik

Bahagian	Soalan	Rujukan	Item	Skala
A	Demografi		5	Skala Nominal
B	Kualiti perkhidmatan: Nyata Kebolehpercayaan Jaminan Responstif Empati	Fornell <i>et al.</i> (1996)	4 5 5 4 5	Skala Likert 5 mata: 1=Sangat tidak setuju 2=Tidak setuju 3=Neutral 4=Setuju 5=Sangat setuju
C	Kepuasan pelanggan	Parasuraman <i>et al.</i> (1988)	5	5=Sangat setuju

3.6 Kajian Rintis

Kajian rintis merujuk kepada kajian awal yang dilakukan pada peringkat awal pengumpulan data sebelum melaksanakan tinjauan utama. Sekaran dan Bougie (2016) menekankan bahawa kajian rintis bertujuan untuk mengesahkan instrumen dan memastikan bahawa soal selidik adalah bebas daripada ralat serta keraguan. Dalam kajian rintis ini, penyelidik telah mengedarkan 20 set soal selidik kepada responden melalui platform Google Form untuk mengumpul maklumat yang diperlukan. Analisis hasil kajian rintis ini akan dilakukan menggunakan perisian SPSS. Kajian rintis ini merupakan langkah penting untuk memastikan kesahihan dan kebolehpercayaan soal selidik sebelum dilaksanakan kajian utama.

3.7 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah teratur untuk mengumpulkan dan mengukur maklumat dari pelbagai sumber untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan (Mbachu, 2018). Dalam kajian ini, dua kaedah pengumpulan data digunakan iaitu data primer dan data sekunder. Kaedah data primer diterapkan melalui borang soal selidik dalam talian yang diedarkan melalui Google Form. Tinjauan soal selidik ini bertujuan untuk memperoleh data primer (Ajayi, 2017), dan sebanyak 234 set soal selidik akan diedarkan kepada responden yang menggunakan perkhidmatan pelabuhan di Johor Port. Penyedaran ini dilakukan melalui pelbagai aplikasi media sosial seperti Whatsapp, Facebook, Instagram, dan Telegram. Selain itu, kajian ini juga menggunakan kaedah data sekunder, termasuk jurnal, artikel tesis, buku elektronik (E-buku), dan sumber lain. Sumber internet seperti Google Scholar, ResearchGate, dan Science Direct juga digunakan sebagai rujukan. Pendekatan ini membantu dalam menyelesaikan masalah, mengembangkan penyelesaian, dan menjawab beberapa soalan dalam kajian ini.

3.8 Analisis Data

Analisis data merupakan satu proses kritikal dalam penyelidikan. Dalam kajian ini, analisis data akan melibatkan beberapa langkah utama, termasuk analisis kebolehpercayaan, analisis demografi, analisis deskriptif, ujian normaliti, dan analisis korelasi. Analisis deskriptif akan digunakan untuk merangkumkan data secara teratur dengan menghuraikan hubungan antara pembolehubah dalam sampel atau populasi (Kaur, 2018). Ini melibatkan pengiraan statistik seperti peratusan, nilai min dan maksimum, sisihan piawai, dan kekerapan. Graf, carta pai, histogram, plot titik, dan jadual akan digunakan untuk menggambarkan data hasil SPSS, memudahkan pemahaman data. Alpha Cronbach akan digunakan untuk mengukur dan menentukan kebolehpercayaan skala (Bonnet, 2010). Ia adalah parameter penting untuk menilai kesahan dan kestabilan soal selidik. Analisis korelasi akan digunakan untuk menentukan hubungan antara dua pembolehubah (Akhilesh, 2019). Dalam kajian ini, korelasi Pearson dan Spearman akan digunakan, di mana korelasi Spearman akan dipilih jika data tidak berdistribusi normal, dan korelasi Pearson akan digunakan untuk pembolehubah berskala padat (Sober *et al.*, 2018).

4. Analisis Data dan Keputusan

Bahagian ini secara terperinci membincangkan analisis data dan keputusan yang diperoleh daripada soal selidik yang telah diedarkan kepada responden. Data yang dikumpul akan dianalisis menggunakan perisian Statistical Package for Social Science (SPSS) Versi 27. Analisis data akan melibatkan analisis kebolehpercayaan, analisis demografi, analisis deskriptif, dan analisis korelasi.

4.1 Kadar Tindak Balas

Menurut jadual persampelan Krejcie dan Morgan (1970), dengan populasi seramai 562 orang, saiz sampel yang diperlukan adalah seramai 234 orang. Oleh itu, sejumlah 234 responden telah dipilih sebagai sampel untuk kajian ini. Soal selidik telah diedarkan melalui borang Google Form dan disebarikan melalui media sosial seperti WhatsApp dan Facebook. Berdasarkan jadual 2, 234 soal selidik yang sah telah dikumpul dan dilengkapkan. Kadar tindak balas bagi kajian ini telah mencapai 100%.

Jadual 2: Kadar tindak balas soal selidik

Populasi	Saiz sampel	Soal selidik diterima semula	Peratus (%)
562	234	234	100%

4.2 Analisis Kebolehpercayaan

Berdasarkan Jadual 3, menunjukkan nilai Alpha Cronbach bagi kajian rintis dan kajian sebenar. Kajian rintis adalah langkah awal sebelum memulakan kajian sebenar. Oleh itu, responden dipilih secara rawak untuk menjawab soal selidik yang disediakan. Kajian rintis melibatkan 20 set soal selidik kepada responden. Nilai Alpha Cronbach untuk item nyata ialah 0.652. Nilai ini menunjukkan sederhana pada tahap nyata.

Bagaimanapun, nilai Alpha Cronbach yang bagi kebolehpercayaan ialah 0.767 dan responsif ialah 0.787 menunjukkan tahap yang baik. Bagi item empati, nilai Alpha Cronbach adalah 0.840, menunjukkan tahap yang sangat baik. Sementara itu, nilai Alpha Cronbach bagi jaminan dan kepuasan pelanggan berada tahap yang sangat baik iaitu 0.919 dan 0.942. Oleh itu, kajian rintis ini boleh dipercayai dan layak untuk diteruskan. Justeru itu, kajian sebenar setelah ujian rintis yang sah dan boleh dipercayai telah dilakukan. Ini melibatkan 234 responden yang menggunakan perkhidmatan pelabuhan di Johor Port. Nilai Alpha Cronbach bagi item nyata adalah 0.873, menunjukkan tahap yang sangat baik. Nilai Alpha Cronbach bagi kebolehpercayaan, jaminan, responsif, empati, dan kepuasan pelanggan adalah 0.910, 0.927, 0.919, 0.931, dan 0.909. Nilai ini menunjukkan tahap yang cemerlang kerana melebihi 0.9. Ini membuktikan soal selidik ini boleh dipercayai dan boleh diteruskan.

Jadual 3: Nilai Alpha Cronbach

Pembolehubah	Kajian Rintis (20 responden)	Kajian Sebenar (234 responden)	Item
Nyata	0.652	0.873	4
Kebolehpercayaan	0.767	0.910	5
Jaminan	0.919	0.927	5
Responsif	0.787	0.919	4
Empati	0.840	0.931	5
Kepuasan Pelanggan	0.942	0.909	5

4.3 Analisis Demografi

Analisis demografi ini akan menganalisis maklumat demografi yang terdiri daripada jantina, umur, bangsa, tahap pendidikan dan pengalaman kerja responden. Data demografi ini dianalisis dan dibincangkan dengan menggunakan kekerapan dan peratusan.

Jadual 4 Rumusan latar belakang demografi

		Kekerapan	Peratus (%)
Jantina	Lelaki	211	90.2
	Perempuan	23	9.8
Umur	Bawah 20 tahun	13	5.6
	21-30 tahun	101	43.2
	31-40 tahun	100	42.7
	41 tahun ke atas	20	8.5
Bangsa	Melayu	179	76.5
	Cina	17	7.3
	India	22	9.4
	Lain-lain	16	6.8
Tahap pendidikan	UPSR	13	5.6
	PMR	19	8.1
	SPM	116	49.6
	Diploma	51	21.8
Pengalaman Kerja	Ijazah Sarjana Muda	35	15
	Kurang setahun	42	17.9
	Setahun-5 tahun	101	43.2
	6 tahun-10 tahun	79	33.8
	11 tahun ke atas	12	5.1

4.4 Analisis Deskriptif

Dalam bahagian ini, analisis deskriptif akan menggunakan kaedah untuk mengukur tahap min dan sisihan piawai. Analisis akan meneliti setiap item pembolehubah tidak bersandar seperti nyata, kebolehpercayaan, jaminan, responsif, dan empati. Berdasarkan jadual 5, nilai min bagi semua pembolehubah yang berkaitan berada purata 4.35 hingga 4.71. Manakala, nilai bagi sisihan piawai berada dalam purata 0.52 hingga 0.49. Dengan ini, setiap pembolehubah menunjukkan pada tahap yang tinggi. Bagi pembolehubah tidak bersandar pada item kebolehpercayaan mempunyai purata skor min yang tertinggi berbanding yang lain iaitu 4.40 dan sisihan piawai adalah 0.52. Nyata memperoleh min iaitu dengan nilai purata 4.40 dan sisihan piawai 0.44, jaminan min memperoleh 4.39 dan sisihan piawai 0.46, responsif memperoleh min 4.36 dan sisihan piawai 0.49,

empati memperoleh min 4.35 dan sisihan piawai 0.47, dan bagi pembolehubah bersandar iaitu kepuasan pelanggan memperoleh 4.71 dan sisihan piawai 0.42. Secara keseluruhan, tahap kepuasan perkhidmatan pelabuhan Johor Port adalah berada pada tahap yang tinggi.

Jadual 5 Purata skor min dan sisihan piawai bagi setiap pembolehubah

Pembolehubah	Purata skor min	Sisihan Piawai	Tahap
Nyata	4.40	0.44	Tinggi
Kebolehpercayaan	4.41	0.45	Tinggi
Jaminan	4.39	0.46	Tinggi
Responsif	4.36	0.49	Tinggi
Empati	4.35	0.47	Tinggi
Kepuasan Pelanggan	4.71	0.42	Tinggi

4.5 Ujian Normaliti

Menurut D’Agostino (2017), ujian normaliti digunakan untuk menentukan sama ada populasi kajian mengikuti taburan normal atau tidak. Analisis data ini melibatkan 234 responden. Oleh itu, kajian ini akan menggunakan ujian Kolmogorov-Smirnov digunakan dalam ujian normaliti kerana saiz sampel melebihi 50 orang responden. Berdasarkan jadual 6, menunjukkan ujian normaliti bagi setiap pembolehubah. Dengan ini, keputusan menunjukkan nilai signifikan pembolehubah untuk setiap item kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan ialah $p < 0.05$. Ini menunjukkan bahawa data adalah tidak normal. Analisis ujian normaliti menunjukkan kesemua nilai pembolehubah adalah nilai $p < 0.05$ iaitu nyata (0.001), kebolehpercayaan (0.001), jaminan (0.001), responsif (0.001), empati (0.001) dan kepuasan pelanggan (0.001). Oleh tu, kajian seterusnya akan menggunakan ujian korelasi rho Spearman bagi kedua-dua pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar kerana keputusan kajian ini adalah tidak normal.

Jadual 6 Ujian normaliti

Pembolehubah	Statistik	Kolmogorov-Smirnov	
		df	Sig
Nyata	0.244	234	0.001
Kebolehpercayaan	0.241	234	0.001
Jaminan	0.243	234	0.001
Responsif	0.294	234	0.001
Empati	0.294	234	0.001
Kepuasan Pelanggan	0.317	234	0.001

a. Lilliefors Significance Correction

4.6 Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara pembolehubah iaitu pembolehubah tidak bersandar dan bersandar. Dalam kajian ini, ujian korelasi Spearman digunakan untuk mencapai objektif kajian. Ujian ini penting membolehkan kita melihat sama ada terdapat hubungan positif atau negatif, dan sejauh mana tahap hubungan tersebut. Berdasarkan jadual 7 menunjukkan terdapat hubungan signifikan yang kuat dan positif antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan. Nilai pekali korelasi rho Spearman bagi setiap item kualiti perkhidmatan ialah nyata, kebolehpercayaan, jaminan, responsif, dan empati adalah 0.770, 0.783, 0.759, 0.773 dan 0.746. Manakala nilai signifikan setiap item ialah 0.001. Ini menunjukkan hubungan signifikan yang kuat dan positif antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan.

Jadual 7 Analisis korelasi

	Pekali Korelasi	Sig. (2-ekor)	N
Nyata	0.770**	0.001	234
Kebolehpercayaan	0.783**	0.001	234
Jaminan	0.759**	0.001	234
Responsif	0.773**	0.001	234
Empati	0.746**	0.001	234

5. Perbincangan dan kesimpulan

Bahagian ini akan membincangkan dapatan kajian yang telah diperoleh daripada hasil yang dicapai berdasarkan pada tiga objektif utama. Perbincangan akan disertai dengan penjelasan yang disokong oleh kajian-kajian yang lepas. Akhirnya, kesimpulan akan dibuat berdasarkan kajian ini yang telah dijalankan, limitasi kajian akan diulaskan dan cadangan penyelidikan juga akan dinyatakan untuk membantu kajian-kajian lain pada masa hadapan.

5.1 Analisis Korelasi Objektif Kajian 1

Dalam objektif kajian 1 adalah mengenalpasti tahap kualiti perkhidmatan pelabuhan di Johor Port. Terdapat 5 item kualiti perkhidmatan terdiri daripada nyata, kebolehpercayaan, jaminan, responsif, dan empati. Dalam dapatan kajian, nyata, kebolehpercayaan, jaminan, responsif dan empati mempunyai tahap yang tinggi dalam kualiti perkhidmatan pelabuhan. Item kebolehpercayaan mempunyai purata skor min yang paling tinggi, iaitu 4.41, manakala item empati mempunyai purata skor min yang paling rendah, iaitu 4.35. Hal ini menunjukkan bahawa responden memberikan penekanan yang tinggi kepada kebolehpercayaan dan empati memerlukan lebih banyak peningkatan untuk memenuhi harapan mereka. Oleh itu, kajian ini disokong dengan kajian lepas dijalankan oleh Ugboma *et al.* (2007) menggunakan model SERVQUAL untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan di pelabuhan Nigeria. Kajian ini membuktikan bahawa item kebolehpercayaan pada tahap yang tinggi dalam kualiti perkhidmatan pelabuhan di Nigeria.

5.2 Perbincangan Objektif Kajian 2

Dalam objektif kajian 2 pula untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan pelabuhan di Johor Port. Dengan itu, tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan pelabuhan di Johor Port berada kedudukan pada tahap yang tinggi dengan nilai purata skor min adalah 4.71 dan sisihan piawai adalah 0.42. Ini kerana kualiti perkhidmatan yang baik boleh menjadikan kepuasan pelanggan menjadi lebih tinggi. Oleh itu, hasil kajian ini selari dengan kajian lepas Le *et al.* (2020) iaitu di mana kepuasan pelanggan yang mempunyai tahap yang tinggi terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan pelabuhan di Cat Lai Port di Vietnam.

5.3 Perbincangan Objektif Kajian 3

Objektif kajian 3 adalah mengkaji hubungan antara tahap kualiti dengan kepuasan pelanggan menggunakan perkhidmatan pelabuhan di Johor Port. Dalam hasil kajian, menunjukkan 5 item kualiti perkhidmatan mempunyai hubungan signifikan yang kuat dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Oleh itu, kajian ini akan menggunakan ujian korelasi rho Spearman kerana keputusan kajian ini adalah tidak normal. Hasil korelasi antara dua pembolehubah menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang kuat dan positif di antara semua pembolehubah tidak bersandar. Nilai signifikan bagi semua item adalah 0.001. Oleh itu, dalam kajian lepas oleh Limbourg *et al.* (2026), membuktikan bahawa kajian tersebut terdapat korelasi yang positif yang kuat antara dimensi kualiti perkhidmatan iaitu nyata, kebolehpercayaan, jaminan, responsif dan empati dengan kepuasan pelanggan secara keseluruhannya.

5.4 Limitasi Kajian

Walaupun kajian ini telah berjaya disiapkan dengan menggunakan Google Form bagi memudahkan proses pengumpulan data. Namun, terdapat beberapa limitasi tertentu yang perlu diambil perhatian. Salah satu limitasi utama adalah saiz sampel yang besar, yang menyebabkan cabaran dalam mendapatkan jawapan dalam jangka masa yang terhad. Oleh kerana itu, terdapat keperluan untuk memastikan bahawa responden dapat memberikan jawapan dengan teliti dan memberi tumpuan kepada setiap soalan yang disediakan. Selain itu, kajian ini mempunyai limitasi yang melibatkan fokus terhadap pelanggan yang menggunakan perkhidmatan di Johor Port sahaja. Ini bermakna hasil kajian mungkin tidak boleh digeneralisasikan kepada kumpulan yang lebih besar atau merangkumi pelbagai lokasi. Oleh itu, kajian ini perlu disiapkan dalam tempoh masa yang singkat.

5.5 Cadangan

Untuk kajian akan datang, penyelidik harus memikirkan beberapa cara untuk menjadikan kajian ini lebih baik. Pertama, penyelidik boleh memperluaskan skop kajian dengan menyertakan lebih banyak pelabuhan dari seluruh Malaysia. Dengan cara ini, kita dapat memahami lebih banyak variasi dalam pengalaman pelanggan di tempat-tempat yang berbeza serta membolehkan kajian ini menjadi lebih mewakili realiti dan kompleksiti persekitaran perkhidmatan pelabuhan di negara ini.

Seterusnya, penyelidik boleh menggunakan kualitatif dalam pengumpulan maklumat. Selain daripada soal selidik, penyelidik boleh mempertimbangkan kaedah seperti temu bual atau kajian kes dengan pengurus

pelabuhan atau pelanggan secara peribadi untuk mendapatkan cerita dan maklumat yang lebih mendalam. Ini mungkin membantu kita melihat lebih banyak faktor yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan.

Selain itu, penyelidik boleh melibatkan lebih ramai pihak berkepentingan, seperti pengurus pelabuhan, pelanggan, dan agensi berkaitan, untuk dapatkan pandangan yang lebih menyeluruh. Ini dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif terhadap perkhidmatan pelabuhan di Malaysia.

Akhir sekali, penyelidik boleh menyediakan cadangan untuk penambahbaikan dalam perjalanan kajian ini, memberikan inspirasi kepada penyelidik lain untuk menyelidik lebih lanjut dalam bidang ini. Dengan cara ini, kajian pada masa hadapan dijangka dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan relevan terhadap cara pengurusan perkhidmatan pelabuhan di negara ini.

5.6 Kesimpulan

Kesimpulan kajian ini telah menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan di Johor Port Sdn. Bhd. Faktor-faktor seperti kebolehpercayaan, jaminan, responsif, dan empati memainkan peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Meskipun terdapat limitasi dalam kajian ini, proses pengumpulan data dijalankan dengan baik. Cadangan untuk penyelidikan masa hadapan juga telah diberikan, yang membolehkan peningkatan dan pemahaman yang lebih mendalam tentang isu-isu ini. Secara keseluruhan, kajian ini memberikan sumbangan penting dalam mengenai hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan dalam konteks perkhidmatan pelabuhan di negara ini.

Penghargaan

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

Konflik Kepentingan

Pengarang mengisytiharkan bahawa tidak ada konflik kepentingan mengenai penerbitan kertas kajian ini.

Sumbangan Penulis

*Penulis mengesahkan sumbangan kepada kertas kerja seperti berikut: **konsep dan reka bentuk kajian:** N.A.N.R. and F.H.; **pengumpulan data:** N.A.N.R.; **analisis dan tafsiran keputusan:** N.A.N.R. and F.H.; **penyediaan draf manuskrip:** N.A.N.R. and F.H. Semua pengarang menyemak keputusan dan meluluskan versi akhir manuskrip.*

Rujukan

- Ajayi, V. O. (2017). Primary sources of data and secondary sources of data. *Benue State University, 1(1)*, pp. 1-6.
- Al-Laymoun, M., Alsardia, K., & Albattat, A. (2020). Service quality and tourist satisfaction at homestays. *Management Science Letters, 10(1)*, pp. 209-216.
- Akhilesh, G. (2019). What Is the Correlation Coefficient. Retrieved from <https://www.investopedia.com/terms/c/correlationcoefficient.asp>
- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Purwosari. *Magistra, 29(99)*, pp. 71-83.
- Bernama (2021, Oktober 02). Johor Port muncul antara pelabuhan terbesar dunia. *Utusan Sarawak*. <https://www.johorport.com.my/media/news/2012/johor-port-muncul-antara-pelabuhan-terbesar-dunia>
- Bernama (2021, Oktober 14). Pelabuhan Malaysia tersenarai antara pelabuhan paling efisien semasa pandemik. *Astroawani.com*. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/pelabuhan-malaysia-tersenarai-antara-pelabuhan-paling-efisien-semasa-pandemik-325355>
- Bhat, A. (2021, June 9). Research Design: Definition, Characteristics and Types. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/research-design/>
- Bonett, D. G., & Wright, T. A. (2015). Cronbach's alpha reliability: Interval estimation, Hypothesis testing, and sample size planning. *Journal of Organizational Behavior, 36(1)*, pp. 3-15.

- Booth, D. (2003) *Fighting Poverty in Africa: Are PRSPs Making a Difference?*. 1st ed. London: Overseas Development Institute.
- D'agostino, R.B. (2022) "Transformation to Normality of the Null Distribution of G1. *Biometrika*, 57(3), pp.679–681.
- DCunha, S., Suresh, S. and Kumar, V. (2019) 'Service quality in healthcare: Exploring Servicescape and patients' perceptions', *International Journal of Healthcare Management*, 14(1), pp. 35–41.
- Dey, S., Bishal, S., Ravi, K., & Arpan. (2022). Port logistic issues and challenges in the industry 4.0 era for emerging economies: An Indiaperspective. *Benchmarking: An International Journal*, 30(5), pp.10-1108.
- Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 06(01), pp. 1-11.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), pp. 7–18.
- Gogoi, B., and Shillong, I. (2020). Do impulsive buying influence compulsive buying? *Academy of MarketinStudies Journal*, 24(4), pp.1–15.
- Gulc, A. (2017). Courier service quality from the clients' perspective. *Engineering Management in Production and Services*, 9(1), pp. 36–45.
- Hathaway, A., Mostaghim, A., Kolar, K., Erickson, P. G., & Osborne, G. (2016). A Nuanced view of normalisation: Attitudes of cannabis non-users in a study of undergraduate students at three Canadian universities. *Drugs: Education, Prevention and Policy*, 23(3), pp. 238-246.
- Hair, J.F. (2003). *Essentials of business research methods*. 2nd ed. John Wiley, Hoboken: N.J.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010) *Multivariate Data Analysis*. 7th Edition, New Work: Pearson.
- Hayes, A. D (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.
- 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 SocialSciences (AJoBSS)*, 2, pp. 1–13.
- Mbachu, C. (2018, November 20). Six Methods of Data Collection. <https://callygood.medium.com/6-methods-of-data-collection946e993b930>
- Le, D.N., Nguyen., H.T., & Truong.P.H. (2020). "Port Logistics Service Quality and Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), pp. 89-103.
- Lee, J.W., Choi, S.W., & Lee, J.Y. (2020). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction, and Intention to Revisit Duty Free Shops. *Korean Production and Operations Management Society*, 31(4), pp.331-344.
- Limbourg, S., Giang, H.T.Q., & Cools.M. (2016). "Logistics Service Quality: The Case of Da Nang City." *Procedia Engineering*, 142, pp. 124–130.

Kaur, P., Stoltzfus, J., & Yellapu, V. (2018). Descriptive statistics. *International Journal of Academic Medicine*, 4(1), pp. 60-63.

Kenton, W. (2019). Descriptive Statistics. *Investopedia*.
https://www.investopedia.com/terms/d/descriptive_statistics.asp

Khalil. (2011). Online Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study of Bank Islam Malaysia Berhad. *Munich Personal RePEc Archive*, pp. 1-22.

Kleisari, L., & Evangelia N. Markaki. (2020). The Impact of the Perceived Service Quality on Revisit Intention in the Tourism Industry: A Conceptual Framework of Strategic Approach and Analysis. *European Journal of Interdisciplinary Studies*, 6(2), pp. 84-100.

Krejcie, R.V., & Morgan, D.W., (1970). Determining Sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(30), pp. 607-610.

Kosmo (2021, April 22) Johor Port Utamakan tahap keselamatan di pelabuhan, *Kosmo Digital*.
<https://www.kosmo.com.my/2021/04/22/johor-port-utamakan-tahap-keselamatan-di-pelabuhan/>

Kumar, R. (2011). *Research methodology: A step-by-step guide for beginners*. 3rded. Sage: New Delhi.

Merriam, S. B. (2001). *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*. 2nd ed. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Onyemechi C, Amanze AC, Igboanusi C, Sule A (2017) Port service quality study of Nigerian seaports. *J Ship Ocean Engin*, 7, pp. 59-64.

Paramonovs, S., & Ijevleva, K. (2015). Factor Analysis of Passengers' Satisfaction at "RIGA International Airport". *Economics and Business*. 27(1), pp. 46-52.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 64(1), pp12-40.

Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), pp.41-50.

Razak, N. (2017, September 22). Pelabuhan Malaysia antara paling cekap di dunia, Kata Liow. *Malaysia Gazette*.
<https://malaysiagazette.com/2017/09/22/pelabuhan-malaysia-antara-paling-cekap-di-dunia-kata-liow/>

Razib, N.Y. (2022, Jan 13). Johor Port terus Beroperasi Pada tahap optimum di Sebalik Cabaran pandemik. *Dagang News*.
<https://www.dagangnews.com/article/johor-port-terus-beroperasi-pada-tahap-optimum-di-sebalik-cabaran-pandemik-12175>

Schober, P., Boer, C., & Schwarte, L. A. (2018). Correlation Coefficients: Appropriate Use and Interpretation. *Anesthesia and analgesia*, 126(5), pp.1763-1768.

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(12), 3302.

Susskind, A.M., Kacmar, K.M., & Borchgrevink, C.P. (2003). Customer service providers' attitudes relating to customer service and customer satisfaction in the customer-server exchange. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), pp. 179-187.

Taherdoost, H. (2017). Determining sample size; How to calculate survey sample size. *International Journal of Economics and Management Systems*, 2(2), pp.237-239.

Trischler, J., & Lohmann, G. (2018). Monitoring quality of service at Australian airports: A critical analysis. *Journal of Air Transport Management*, 67, pp.63–71.

Ugboma C, Ogwude IC, Ugboma O, Nnadi K (2007) Service quality and satisfaction measurements in Nigerian ports: An exploration. *Maritime Police Management* 34(4), pp. 331-346

Zain, N. (2021, Mac 10) *Port Clearance: Kejayaan Atasi kesesakan 3 pelabuhan Utama Semasa PKP*, *Malaysia Gazette*. <https://malaysiagazette.com/2021/03/10/port-clearance-kejayaan-atasi-kesesakan-3-pelabuhan-utama-semasa-pkp/>

Zhou, R., Wang, X., Shi, Y., Zhang, R., Zhang, L., and Guo, H. (2019). Measuring e-service quality and its importance to customer satisfaction and loyalty: An empirical study in a telecom setting. *Electronic Commerce Research* 19, pp.77–499.

Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in psychology*, 13, 842141.