

**KUALITI PERKHIDMATAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN KESETIAAN
PELANGGAN PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM TERENGGANU:
KAJIAN KONSEPTUAL**

Kamarulzaman Mahmood, Nor Azman Mat Ali @ Salim
Dan Mahadzirah Mohamad
Fakulti Ekonomi dan Sains Pengurusan,
Universiti Sultan Zainal Abidin, Gong Badak Campus,
21300 Kuala Terengganu Terengganu, Malaysia.
zaman@trglib.gov.my; azmanma@uniza.edu.my; mahadzirahmd@uniza.edu.my

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan membincangkan dan mengulas tentang literatur dan mencadangkan kerangka konseptual yang menghubungkan kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan serta kesetiaan pelanggan Perpustakaan Awam Negeri Terengganu (PPAT). Kajian dibentuk untuk memberi kefahaman tentang bagaimana persepsi kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan sebagai sumber kepada kesetiaan oleh pelanggan perpustakaan. Kajian ini akan menjadikan instrumen soal selidik 'LibQual' sebagai alat kajian utama bagi mengumpul maklumat daripada responden. Hasil kajian ini dijangka memberi rujukan dan penanda aras kepada pihak perpustakaan awam untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan mereka.

Katakunci: Kualiti perkhidmatan; Kepuasan pelanggan; Kesetiaan pelanggan; Perpustakaan awam

ABSTRACT

This paper discusses and reviews the literature and ultimately propose a conceptual framework linking service quality, customer satisfaction and customer loyalty within the Terengganu State Public Library (PPAT). It is designed to understand how service quality and customer satisfaction are perceived as sources of loyalty by library's customers. This study will use the LibQual questionnaire instruments as the main survey tool to collect information from the respondents. The findings of this study are expected to provide a reference and a bench mark to the public library's stakeholders in order to enhance their services quality.

*Kamarulzaman Mahmood, Dr. Nor Azman Mat Ali @ Salim
dan Dr. Mahadzirah Mohamad*

Keywords: Service quality; User satisfaction; User loyalty; Public library

PENGENALAN

Perkataan ‘Perpustakaan’ berasal dari perkataan Indonesia iaitu kata dasarnya ‘pustaka’ ertinya kitab atau buku (Sulistyo Basuki, 1991). Menurut Enakmen Negeri Terengganu bilangan 7 bertarikh 11 September 1974 bahan perpustakaan ialah apa apa bentuk perkara bertulis, bercetak atau grafik termasuk tulisan tangan, tulisan taip, buku, akhbar, majalah berkala, muzik, gambar foto, peta, cetakan, lukisan, dan lain lain bentuk seni grafik, filem, jalur filem, piring hitam, rakaman pita dan lain lain rakaman pada kertas, filem atau lain- lain bahan dan pengeluaran ulangnya. Koleksi perpustakaan awam adalah pelbagai dan merangkumi bahan bacaan dalam pelbagai format seperti buku, majalah, suratkhbar, VCD, DVD dan sebagainya kepada semua golongan pelanggannya iaitu terdiri daripada kanak- kanak, remaja dan dewasa. (Irma Indayu Omar, 2008).

Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu (PPAT) merupakan sebuah Badan Berkanun Negeri, ia telah ditubuhkan di bawah Enakmen Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu Bil.7 Tahun 1974 dan telah diluluskan oleh Dewan Undangan Negeri Terengganu pada 6 Julai 1974. Mesyuarat pertama penubuhan Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu telah diadakan pada 1 Februari 1976 dengan menubuhkan sebuah Jawatankuasa kerja dengan peruntukan awal oleh Kerajaan Negeri sebanyak RM 20,000.00. Pada awal 1977 Kerajaan telah membina Bangunan Tun Abd. Razak dengan perbelanjaan sebanyak RM1.5 juta.

PPAT yang telah ditubuhkan pada 1 Ogos 1977 telah diamanahkan untuk bertindak sebagai salah satu agensi pengerak dalam memenuhi agenda pembangunan pendidikan Negeri Terengganu. Perkara ini disebut oleh Coleman (2008), Michalis (2011) dan Alberto (2014) sebagai tanggungjawab asas perpustakaan awam dalam mengalak pembangunan pendidikan di kalangan masyarakat. Perkara ini sejajar dengan pelan ‘Transformasi Terengganu Baharu 2015- 2020’ yang mengariskan hasrat kerajaan negeri Terengganu untuk memperkasakan pendidikan demi faedah rakyat. (Pejabat Menteri Besar Terengganu, 2014). Sehubungan dengan itu isu kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan PPAT perlu diperhalusi sebagai justifikasi terhadap perbelanjaan yang telah dikeluarkan oleh Kerajaan Negeri Terengganu untuk memastikan kualiti perkhidmatan PPAT dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

***Kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan
Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu: Kajian konseptual***

Fokus utama kajian ini dilakukan untuk memodelkan hubungan di antara kepuasan pelanggan dengan kualiti perkhidmatan perpustakaan awam negeri berdasarkan kepada keseluruhan perkhidmatan yang disediakan iaitu perkhidmatan perpustakaan, sumber perpustakaan dan kemudahan perpustakaan. Ia meliputi perkhidmatan barisan hadapan (kaunter), perkhidmatan asas dan perkhidmatan sampingan. Terdapat beberapa sebab mengapa kajian ini perlu dilakukan, salah satunya kerana pengalaman penyelidik sendiri sebagai pustakawan di PPAT selain untuk memberikan penambahbaikan yang berterusan dalam perkhidmatan perpustakaan awam negeri. Selain itu belum pernah ada kajian seumpama ini dilakukan oleh perpustakaan awam negeri di Malaysia bagi menilai sama ada pelanggan yang datang berurusan berpuashati atau tidak dengan perkhidmatan yang disediakan. Kajian ini akan menyumbang kepada pengetahuan terhadap keperluan pelanggan dengan mewujudkan suatu model yang boleh diaplikasikan oleh mana- mana perpustakaan awam di seluruh Malaysia. Ini bermakna keperluan pelanggan perpustakaan awam haruslah difahami terlebih dahulu sebelum sesuatu tindakan seterusnya dapat dilaksanakan. Kemudian barulah diselidiki tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan. Ini kerana kepuasan pelanggan adalah awal dan akhir bagi pengukuran prestasi untuk semua industri dan perkhidmatan termasuklah perkhidmatan perpustakaan yang sememangnya berorientasikan kepuasan pelanggan. Ini disebabkan, dalam situasi dunia yang bergerak pantas tanpa sempadan seperti hari ini, jika kita tidak melakukan langkah proaktif untuk memahami kehendak pelanggan kita malahan mengabaikan keperluan mereka, orang lain yang akan melakukannya mendahului kita (Raja Abdullah Raja Yaacob, 2010). Pelanggan yang tidak berpuas hati dengan perkhidmatan perpustakaan akan menyebabkan mereka memulaukan perpustakaan, mereka serik untuk berkunjung lagi, mengadu ke tempat lain dan mencari tempat lain yang mampu memenuhi keperluan mereka seperti kompleks beli belah, taman rekreasi, stesyen bas, pusat hiburan dan sebagainya bagi mengisi masa lapang mereka. Akibatnya, perpustakaan, masyarakat, bangsa, negeri dan negara kita sendiri yang akan mengalami kerugian.

Terdapat pelaburan besar yang diperuntukkan oleh Kerajaan Negeri Terengganu setiap tahun kepada perpustakaan awam negeri. Pulangannya untuk melihat masyarakat negeri Terengganu yang mempunyai budaya membaca, berfikiran maju, berintegriti serta berilmu pengetahuan melalui amalan membaca serta pembelajaran sepanjang hayat. Kajian ini akan mengkaji hubungan diantara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu (PPAT). Apakah jangkaan pelanggan terhadap perpustakaan, apakah yang pelanggan perlukan dan adakah perpustakaan awam negeri mampu menepati segala jangkaan mereka? Kajian akan

*Kamarulzaman Mahmood, Dr. Nor Azman Mat Ali @ Salim
dan Dr. Mahadzirah Mohamad*

menentukan sama ada pelanggan atau masyarakat menggunakan perpustakaan pada kadar yang sepatutnya atau jauh lebih rendah? Apakah bahan koleksi atau sumber perpustakaan yang diperlukan untuk memenuhi kehendak mereka? Apakah perpustakaan telah berusaha menyediakan apa yang mereka kehendaki atau mereka perlu menerima apa yang telah disediakan sahaja? Pelaburan yang diberikan akan dianggap memberi pulangan setimpal jika bahan perpustakaan yang disediakan digunakan dengan sebaiknya oleh pelanggan perpustakaan serta dapat memenuhi keperluan mereka.

Oleh hal yang demikian, objektif kajian yang akan dijalankan adalah untuk mengulas semula literatur yang sedia ada berkaitan dengan kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan. Perkara yang disusun di dalam artikel ini adalah seperti berikut; pertama, pengenalan kepada perpustakaan; kedua, tinjauan literatur ke atas pemboleh ubah- pemboleh ubah kajian; ketiga, pembentukan kerangka konseptual; keempat, metodologi kajian; dan kelima adalah implikasi dan kesimpulan kajian.

TINJAUAN LITERATUR

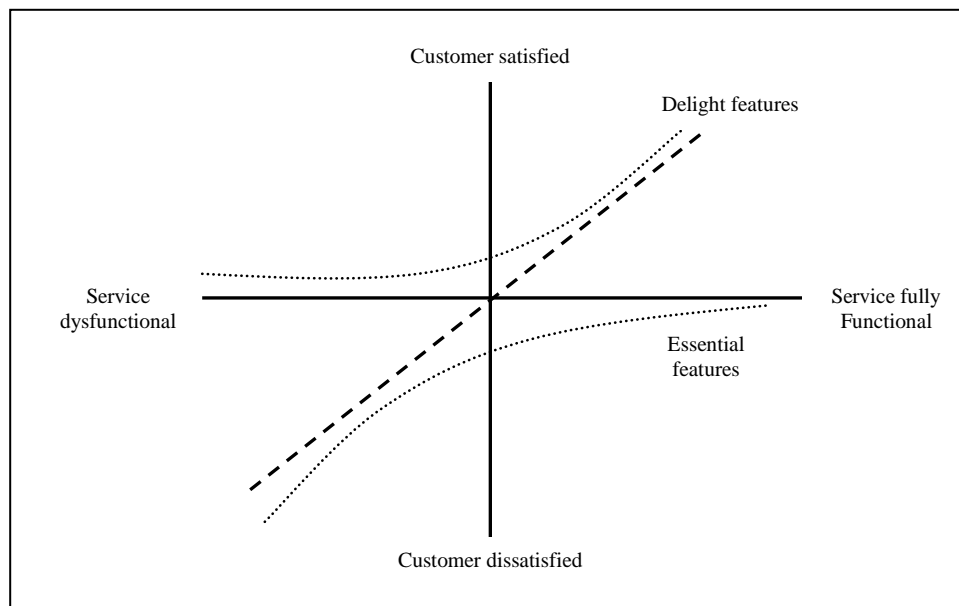
Sebagai sebuah perpustakaan awam negeri, Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu (PPAT) merupakan gedung ilmu yang amat penting dalam menyediakan prasarana pembelajaran dan pendidikan awal kepada segenap lapisan masyarakat di negeri ini. Dalam bab ini pengkaji akan meninjau beberapa penulisan yang berkaitan dengan pendapat, pandangan dan idea-idea yang telah dikemukakan oleh pengkaji pengurusan perpustakaan yang terdahulu dan terkini. Tujuan utama tinjauan ini supaya dapat memahami kajian lepas yang telah dijalankan dalam pengurusan perpustakaan dan apakah penambahbaikan yang perlu dilakukan dalam kajian ini.

Teori Kepuasan Pengguna

Teori yang dipilih untuk kajian ini ialah Teori Kepuasan Pengguna Professor Noriaki Kano kerana didapati signifikan dengan bentuk kajian ini. Pada 1980an, Professor Noriaki Kano telah berjaya mencipta satu model kepuasan pelanggan yang dapat membezakan antara di antara sifat asas perkhidmatan, sifat prestasi dan sifat keseronokan atau kegembiraan. Beliau mencadangkan model ini sebagai kaedah yang berguna bagi membezakan antara tindak balas yang berlainan yang ditunjukkan oleh pelanggan apabila berhubung dengan perkhidmatan. Melalui model ini, cara biasa mengenai perkhidmatan pelanggan ialah dengan menganggap jika perkhidmatan tidak berfungsi, pelanggan tidak berpuashati.

*Kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan
Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu: Kajian konseptual*

Faktor yang membezakan antara kepuasan atau ketidakpuasan hati pelanggan bagi Prof Kano adalah dicerminkan oleh kajian yang menerokai bagaimana konsep kepuasan pelanggan dan perkhidmatan yang berkualiti boleh dihuraikan ke dalam satu turutan sifat yang berbeza. Ini penting kerana pelanggan boleh menjadi berbelah bahagi sama ada berpuas hati dan tidak berpuashati dengan kualiti perkhidmatan perpustakaan yang diterima pada satu masa yang sama. Walaubagaimanapun, berdasarkan model ini, kreativiti dan inovasi berterusan amat diperlukan untuk mendahului pertandingan bagi memuaskan hati pelanggan.



Rajah 1: Model kepuasan pelanggan Noriaki Kano (Brophy, 2006)

Kualiti Perkhidmatan

Kualiti perkhidmatan merupakan elemen asas dalam kajian ini. Setiap tahun, pengurusan perpustakaan telah melabur sejumlah besar belanjawan pada sumber perpustakaan dan perkhidmatan bagi meningkatkan kecekapan serta kualiti perkhidmatannya.

**Kamarulzaman Mahmood, Dr. Nor Azman Mat Ali @ Salim
dan Dr. Mahadzirah Mohamad**

Kajian oleh Roszkowski et al. (2005) telah menggunakan empat dimensi LibQual bagi mengukur kualiti perkhidmatan perpustakaan iaitu keberkesanan perkhidmatan, perpustakaan sebagai tempat, kawalan informasi dan pengaksesan maklumat. Hasil kajian mendapati bahawa skor pada tahap diperolehi (*perceived*) adalah lebih baik berbanding skor pada tahap jurang keunggulan (*superiority gap*) bagi meramalkan tahap kepuasan pelanggan perpustakaan. Kajian oleh Miao dan Bassam (2006) menyelusuri konsep perkhidmatan pelanggan dengan menyenaraikan cadangan dan syarat yang diperlukan dalam penyediaan perkhidmatan pelanggan terbaik iaitu strategi perkhidmatan terbaik, sistem berpandukan pelanggan dan kakitangan mesra pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah konsep yang agak kompleks, ia mungkin hanya memadai sekadar layanan mesra yang diperolehi oleh pelanggan semasa berurusan dengan kakitangan di kaunter perpustakaan atau ada yang inginkan lebih daripada itu. Pelanggan yang berpuashati berkemungkinan akan berkunjung ke perpustakaan secara berulang setiap kali mereka memerlukan maklumat.

Kajian kepuasan pelanggan perpustakaan oleh Wood (1997) mencadangkan supaya perpustakaan perlu mempunyai kemudahan koleksi yang lengkap, menyeluruh, menepati pelbagai bidang pengajian dan sesuai dengan aktiviti penyelidikan bagi meningkatkan kepuasan pelanggan terutama pelajar universiti. Maughan (1999) telah membentangkan laporan kajian kepuasan pelanggan perpustakaan akademik iaitu Perpustakaan Universiti Berkeley, California, Amerika Syarikat. Kajian ini menunjukkan bahawa kebanyakan pelanggan berpuas hati dengan kemudahan perpustakaan tetapi terdapat beberapa aspek memerlukan penambahbaikan.

Kesetiaan Pelanggan

Dalam mana mana organisasi di zaman moden ini, mempunyai pelanggan yang setia merupakan aset yang tidak ternilai. Mengekalkan dan membangunkan pelanggan sedia wajib menjadi satu keutamaan. Menurut Kotler (2009), kehilangan seorang pelanggan yang setia merupakan satu bencana akibat kehilangan semua keberuntungan sepanjang hayatnya. Hanya dengan memuaskan hati pelanggan barulah sesebuah organisasi boleh dianggap sebagai sebuah organisasi yang berupaya menyediakan perkhidmatan yang berkualiti melalui kesetiaan pelanggannya (Brophy, 2006; Gerson, 2002).

*Kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan
Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu: Kajian konseptual*

Hubungan di Antara Kualiti Perkhidmatan, Kepuasan Pelanggan dan Kesetiaan

Kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan serta kesetiaan pelanggan merupakan elemen penting di dalam kajian ini. Ini kerana sejak penubuhan Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu (PPAT) pada 1979, kajian seumpama ini belum pernah lagi dilakukan. Pustakawan dan pihak pengurusan tertinggi hanya mengandaikan sahaja bahawa semua pelanggan akan berpuashati serta dapat menerima apa jua kualiti perkhidmatan yang diberikan tanpa alasan. Maka, tujuan kajian ini dijalankan adalah bagi menilai serta mengenalpasti tahap kualiti perkhidmatan PPAT, tahap sebenar kepuasan dan kesetiaan pelanggan terhadap perkhidmatan PPAT. Ia juga bertujuan untuk membina satu model untuk menjelaskan perhubungan di antara kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan PPAT. Bagi mencapai matlamat kajian ini adalah wajar diperhalusi fungsi dan peranan Perpustakaan Awam Negeri Terengganu terhadap masyarakat.

Kualiti perkhidmatan sangat penting dalam perkhidmatan perpustakaan kerana menurut Brophy (2006) perkhidmatan perpustakaan awam merupakan salah satu sektor perkhidmatan yang terpenting dalam bidang pendidikan dan pembangunan intelektual masyarakat. Ia seumpama bahagian "jantung" dalam sesebuah sistem sosial masyarakat iaitu untuk berkhidmat memenuhi keperluan maklumat masyarakat dan membantu kehidupan masyarakat ke arah konsep pembelajaran sepanjang hayat. Fungsinya seumpama "gam sosial" dalam menyatukan masyarakat setempat. Perpustakaan memenuhi peranannya sebagai pembekal perkhidmatan dari segi pendidikan, latihan, penyelidikan dan khidmat masyarakat. Kepuasan pelanggan sangat penting dalam perkhidmatan perpustakaan kerana menurut Brophy (2006) tiada perpustakaan tanpa pelanggan. Ini bermakna perpustakaan perlu menyediakan perkhidmatan yang sehabis-habis baik manakala kejayaan atau kegagalan akan dinilai daripada tahap kepuasan hati serta sejauh mana perkhidmatan perpustakaan yang diberikan dapat dimanfaatkan oleh pelanggan. Menurut Martensen dan Gronholt (2003) pelanggan yang setia sangat penting kerana dapat membawa 100 orang pelanggan lain.

Hipotesis Kajian

Hipotesis merupakan ramalan awal kajian, tidak kira sama ada hasil kajian itu menyokong atau menolak kajian itu sendiri. Hipotesis atau jangkaan penting untuk dijadikan petunjuk dalam proses pengumpulan dan penganalisaan data. Ia boleh dijadikan alat untuk menghubungkan penyelidikan yang berkaitan. Sesuatu hipotesis akan diuji berdasarkan data yang telah dikumpul supaya kesimpulan dapat dibuat dengan baik. Hipotesis merupakan perkara yang amat penting dalam kajian kerana ia

*Kamarulzaman Mahmood, Dr. Nor Azman Mat Ali @ Salim
dan Dr. Mahadzirah Mohamad*

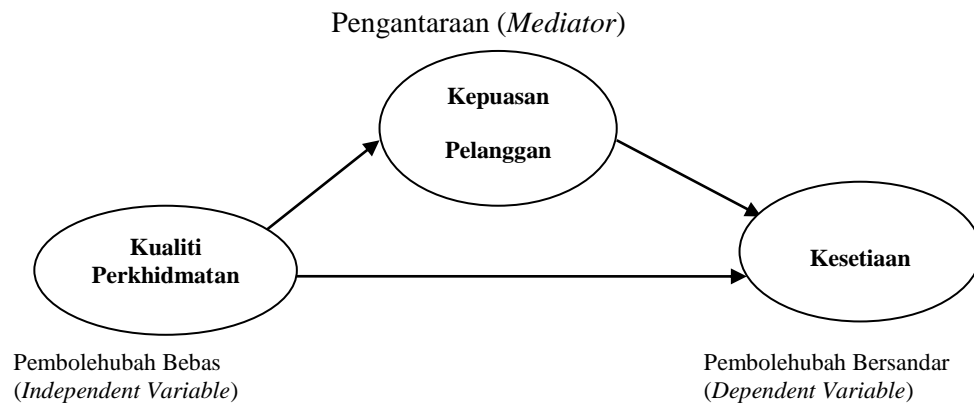
merupakan landasan asas bagi sesuatu kajian yang akan dilakukan (Rozmi Ismail, 2013).

Hipotesis berikut telah dirangka bagi menentukan sejauh mana pemboleh ubah yang dipilih memberi kesan kepada pelanggan kemudahan perkhidmatan dan sumber maklumat di Perpustakaan Awam Negeri Terengganu:

- Hipotesis 1: Terdapatnya faktor yang spesifik dalam mendorong peningkatan kualiti perkhidmatan PPAT.
- Hipotesis 2: Terdapatnya faktor yang spesifik dalam mendorong peningkatan kepuasan pelanggan PPAT.
- Hipotesis 3: Terdapatnya faktor yang spesifik dalam mendorong peningkatan kesetiaan pelanggan PPAT.
- Hipotesis 4: Terdapatnya hubungan di antara kepuasan pelanggan sebagai pengantara di antara kualiti perkhidmatan dengan kesetiaan pelanggan.

KERANGKA KONSEPTUAL

Kerangka konseptual kajian adalah suatu bahagian yang mencerminkan sama ada sesebuah penyelidikan tersebut saintifik ataupun tidak. Kerangka konseptual sebenarnya menentukan hala tuju penyelidikan sama ada penyelidikan itu mampu menyokong teori sedia ada. Melalui Teori Kepuasan Pengguna ini, satu model kerangka konseptual kajian telah dibangunkan sepertimana berikut:



Rajah 2: Model kerangka konseptual kajian

*Kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan
Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu: Kajian konseptual*

METODOLOGI

Kaedah pendekatan kuantitatif merupakan penyelidikan yang memerlukan data numerikal serta melibatkan analisis statistik terhadap data tersebut untuk memahami dan menjelaskan fenomena yang dikaji. Kaedah ini bersifat empirikal yang akan melibatkan serangkaian proses saling berkaitan antara satu sama lain (Pallant, 2001).

Kajian ini akan dijalankan menerusi kaedah tinjauan deskriptif secara deduktif (Neuman, 1993) iaitu kajian dimulakan dengan pembinaan hipotesis yang diikuti dengan pengukuran data kajian secara empirikal dan diakhiri dengan penganalisisan secara kritikal. Jenis persampelan kajian yang digunakan ialah Persampelan Kebarangkalian Rawak Kelompok. Melalui persampelan ini, populasi dibahagikan kepada bahagian iaitu PPAT dan 6 buah Perpustakaan Awam Daerah (PAD) Kemaman, Dungun, Marang, Hulu Terengganu, Setiu dan Besut. Kelebihan persampelan ini ialah ia dapat menganggar ciri- ciri bagi setiap kelompok atau populasi dengan berkesan, kos yang digunakan rendah manakala kekerapan penggunaan tinggi (Rozmi Ismail, 2013). Persampelan ini sangat sesuai bagi kajian berbentuk tinjauan dilakukan di kilang, kementerian, jabatan, fakulti, hospital, sekolah, mukim, daerah, negeri dan sebagainya (Mohd Majid, 1990).

Responden yang akan dijadikan sebagai populasi (unit analisis) kajian ini terdiri daripada pelanggan dewasa berusia 13 tahun dan ke atas yang mengunjungi PPAT/PAD pada hari borang soal selidik diedarkan. Setelah populasi kajian dikenalpasti, baharulah teknik persampelan dan kaedah penetapan saiz persampelan dapat dilakukan. Persampelan kajian digunakan untuk menentukan responden agar sesuai dengan tujuan kajian awal, untuk penerokaan, uji soal selidik dan untuk mendapatkan maklum balas dengan segera. Selepas menilai pelbagai jenis persampelan, pengkaji mendapati persampelan rawak kelompok merupakan kaedah yang paling sesuai digunakan (Mohd Majid, 1990).

Instrumen pengkajian yang digunakan dalam kajian ini ialah dalam bentuk borang soal selidik. Borang soal selidik sering digunakan sebagai instrumen atau alat untuk mengutip data, khususnya data yang berhubung dengan ciri- ciri elemen yang disampelkan dari populasi tertentu (Ahmad Mahdzan, 2007). Soal selidik akan menggunakan 43 soalan yang diubahsuai daripada elemen asal LibQual dengan menekankan tiga dimensi pengukuran iaitu kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan. Setelah soal selidik siap dibina, kajian rintis akan dijalankan dengan memberikan soalan soal selidik tersebut kepada 100 orang responden kajian

*Kamarulzaman Mahmood, Dr. Nor Azman Mat Ali @ Salim
dan Dr. Mahadzirah Mohamad*

rintis yang terdiri daripada pelanggan kategori dewasa Perpustakaan Awam Negeri Terengganu (Kuala Terengganu).

Untuk memastikan kesesuaian instrumen yang digunakan, proses menentukan kesahan dan kebolehpercayaan akan dijalankan. Langkah tersebut adalah perlu bagi memastikan generalisasi yang bakal dilakukan adalah sah serta boleh dipercayai khususnya ketika merujuk kepada tingkah laku yang diukur. Kemudiannya, statistik deskriptif dan statistik inferensi akan digunakan untuk menganalisis data. Statistik inferensi menggunakan ujian ANOVA Sehalu, korelasi Pearson, Regresi Berganda dan statistik deskriptif iaitu frekuensi, peratusan dan min bagi mengenalpasti maklumat demografik responden.

KESIMPULAN

Waktu-waktu dimana perpustakaan hanya menumpukan kepada pengurusan kerja dalaman pegawai dan kakitangannya telah lama berlalu. Pelanggan pada hari ini tidak boleh lagi dianggap sebagai 'orang luar' tetapi perpustakaan yang berkeinginan untuk maju perlu menelan hakikat bahawa memenuhi kepuasan pelanggan merupakan matlamat organisasi yang paling utama (Brophy, 2006 dan Raja Abdullah, 2010).

Hasil dapatan kajian yang akan dijalankan ini mampu menunjukkan bahawa faktor kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan merupakan elemen yang sangat penting bagi PPAT bagi mengorak langkah pro aktif dalam usaha meningkatkan lagi tahap kualiti serta prestasi organisasi. Dalam usaha menarik lebih ramai masyarakat negeri Terengganu berkunjung ke perpustakaan awam, PPAT perlulah meningkatkan kualiti dalam setiap aspek kemudahan dan prasarana sedia ada melalui konsep pendidikan sepanjang hayat. Selain itu, masyarakat juga memainkan peranan yang penting dalam mewujudkan suatu suasana yang kondusif untuk perkembangan ilmu bermula di perpustakaan awam. Masyarakat negeri Terengganu perlu menjadikan perpustakaan sebagai sebuah tempat yang wajib dikunjungi supaya program yang dianjurkan oleh perpustakaan mencapai matlamat selaras dengan pelaburan kerajaan negeri dan persekutuan. Hasil dapatan kajian yang akan dijalankan ini juga dapat membuka ruang kepada kajian lanjutan pengurusan perpustakaan awam, perpustakaan akademik, perpustakaan pekan, perpustakaan desa mahupun perpustakaan bergerak pada masa akan datang terutama dalam menangani isu kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan.

***Kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan
Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu: Kajian konseptual***

RUJUKAN

- Ahmad Mahdzan, A. 2007. *Kaedah Pengkajian Sosioekonomi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Alberto, A. 2014. Past and present factors of the crisis in Italy's public libraries. *Library Review*, Vol. 63, no. 1/2: 110-124.
- Brophy, P. 2006. *Measuring Library Performance: Principles and Techniques*. London: Facet Publishing.
- Coleman, B. W. 2008. *Keeping the Faith: The Public Library's Commitment to Adult Education, 1950-2006*. PhD Dissertation, University of Missouri. Diakses pada 8 Disember 2014 dari: <http://books.google.com.my/books?id=Lb5mOO20EsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Creswell, J. W. 2005. *Educational Research: Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. 2nd ed. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Gerson, F. R. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan : Ke Arah Pengurusan Cemerlang*. Johor: Penerbitan Pelangi Sdn Bhd.
- Irma Indayu, O. 2008. *Panduan Mengurus Perpustakaan*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing Sdn Bhd.
- Kotler, P. 2009. *Prinsip Pemasaran Kotler*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing Sdn Bhd.
- Martensen, A. and L. Gronholt. 2003. Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: An integrated measurement and management system. *The Journal of Librarianship*, Vol. 29, no. 3: 140-147.
- Maughan, P. D. 1999. Library resources and services: A cross disciplinary survey of faculty and graduate student use and satisfaction. *Journal of Academic Librarianship*, Vol. 25, no. 5: 354-366.
- Miao, H., and M. W. Bassam. 2006. Embracing customer services in libraries. *Library Management*, Vol. 28.
- Michalis, G. 2011. Library education in Greece: history, current status and future prospects. *Library Review*, Vol. 60, no. 2: 108-124.
- Mohd Majid, K. 1990. *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Percetakan Dewan Bahasa dan Pustaka
- Neuman, W. L. 1993. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Allyn and Bacon.
- Pallant, J. 2001. *SPSS Survival Manual*. NSW: Allen & Unwin.

**Kamarulzaman Mahmood, Dr. Nor Azman Mat Ali @ Salim
dan Dr. Mahadzirah Mohamad**

- Pejabat Menteri Besar Terengganu. 2014. *100 hari: Y.A.B Dato' Hj. Ahmad Razif bin Abdul Rahman, Menteri Besar Terengganu*. Kuala Terengganu: Percetakan Yayasan Islam Terengganu.
- Raja Abdullah, R. Y. 2010. Perpustakaan sebagai agen transformasi dan pembentukan masyarakat madani. *Seminar Motivasi Sempena Anugerah Perkhidmatan Cemerlang PPAT*, 2 Disember, Kuala Terengganu.
- Roszkowski, M. J., J. S. Baky, and D. B. Jones. 2005. So which score on the LibQual tells me if library users are satisfied? *Library & Information Science Research*, Vol. 27: 424- 439.
- Rozmi, I. 2013. *Metodologi Pengkajian : Teori dan Praktis*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Sulistyo Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wood, R. J. 1997. Impact of a Library Research Course on Students at Slippery Rock University. *Journal of Academic Librarianship*, Vol. 10, no. 5: 278- 284.