

**KAJIAN PENENTUAN KUALITI  
PERKHIDMATAN PENGANGKUTAN AWAM DI  
KOTA BHARU**

**MOHD ZAIDI BIN CHE MOD**

**UNIVERSITI SAINS MALAYSIA  
2010**

**KAJIAN PENENTUAN KUALITI PERKHIDMATAN PENGANGKUTAN  
AWAM DI KOTA BHARU**

**oleh**

**MOHD ZAIDI BIN CHE MOD**

**Tesis yang diserahkan untuk  
memenuhi keperluan bagi  
Ijazah Sarjana Sains**

**April 2010**

## **PENGHARGAAN**

Dengan nama Allah saya bersyukur kerana berjaya menyiapkan tesis ini. Saya amat berterima kasih kepada penyelia saya, Profesor Dr. Ahmad Farhan bin Mohd Sadullah yang telah banyak membantu dalam menunjuk ajar saya selama menyiapkan tesis ini. Tidak lupa kepada Profesor Dr. Hamidi bin Abdul Aziz atas perhatian beliau serta terima kasih juga kepada seluruh pensyarah dan kakitangan Pusat Pengajian Kejuruteraan Awam atas perhatian dan bantuan. Terima kasih juga kepada rakan-rakan yang banyak membantu serta memberi semangat serta idea-idea kepada saya selama ini. Akhir sekali, terima kasih saya paling istimewa buat seluruh keluarga saya, terutama buat isteri, Mas Nor Saloni Ibrahim serta anak-anak, Muhammad Imran, Kamalin Mastura, Muhammad Irfan, Muhammad Afifi dan Nurul Amani atas sokongan dan kesabaran selama saya meneruskan pengajian ini.

# KANDUNGAN

	<b>Mukasurat</b>
Penghargaan	ii
Senarai Jadual	vii
Senarai Rajah	x
Senarai Ringkasan	xi
Abstrak	xii
Abstract	xiii
<b>Bab 1</b>	<b>Pendahuluan</b>
1.1	Pengenalan 1
1.2	Penyata Masalah 6
1.3	Skop Kajian 7
1.4	Matlamat Kajian 8
1.5	Objektif Kajian 8
1.6	Kandungan Laporan 9
<b>Bab 2</b>	<b>Kajian Literatur</b>
2.1	Pengenalan 11
2.2	Klasifikasi Pengangkutan Awam 12
2.2.1	Paratransit dan Transit 12
2.2.2	Isu Paratransit 12
2.3	Pengukuran Kualiti 13
2.3.1	Kualiti 13
2.3.2	Kualiti Pengangkutan Awam 15
2.4	Kualiti Paratransit 20
2.4.1	Penentuan Kualiti Perkhidmatan Melalui Model GAP 26
2.4.2	Penentuan Indikator Perkhidmatan Melalui Perspektif Pengguna 31
2.5	Indeks Kepentingan 32
2.6	Kesimpulan 34

<b>Bab 3</b>	<b>Kawasan Kajian</b>	
3.1	Pengenalan	35
3.2	Sejarah Kota Bharu	35
3.3	Guna Tanah Kota Bharu	39
3.4	Pengangkutan Awam	40
	3.4.1 Pengelasan dan Pelesenan Kenderaan	41
	3.4.2 Pengangkutan Awam di Kota Bharu	44
	3.4.3 Masalah Pengangkutan Awam di Kota Bharu	51
	3.4.4 Laluan Utama Teksi Sapu	53
3.5	Kesimpulan	55
<b>Bab 4</b>	<b>Metodologi</b>	
4.1	Pengenalan	56
4.2	Mengenalpasti Isu dan Masalah Kawasan Kajian	58
4.3	Mengenalpasti Parameter-Parameter Terlibat	59
4.4	Kajian Awalan	59
4.5	Rekabentuk Borang Soal Selidik Kajian Utama	60
4.6	Perjalanan Kajian	65
	4.6.1 Pemilihan Lokasi Kajian	65
	4.6.2 Proses Pengambilan Data Soal Selidik	66
	4.6.3 Pemilihan Responden	67
4.7	Analisis Hasil Soal Selidik	67
	4.7.1 Analisis Pekali Alpha Cronbach	68
	4.7.2 Analisis Frekuensi	69
	4.7.3 Analisis Min	69
	4.7.4 Sisihan Piawai	70
	4.7.5 Ujian-T	70
	4.7.6 Ujian ANOVA	70
4.8	Kenalpasti Kualiti Perkhidmatan	71
4.9	Kenalpasti Kepentingan	72
4.10	Kesimpulan	72

<b>Bab 5</b>	<b>Keputusan Dan Analisis Data</b>	
5.1	Pengenalan	73
5.2	Keputusan Kajian Awalan	73
	5.2.1 Dapatan Kajian Awalan	74
	5.2.2 Kesimpulan Kajian Awalan	79
5.3	Keputusan Kajian	80
	5.3.1 Penentuan Kesahan Data	80
	5.3.2 Dapatan Maklumat Responden	84
	5.3.3 Dapatan Nilai Kualiti	87
	5.3.4 Perbandingan Susunan Kedudukan Kaedah GAP Dan Indeks Kepentingan	98
	5.3.5 Ujian-T Hubungan Jantina Berbanding Persepsi dan Harapan	105
	5.3.6 Ujian ANOVA Persepsi dan Harapan	109
	5.3.7 Ujian Post Hoc-LSD Taraf Pendidikan Berbanding Persepsi	109
	5.3.8 Ujian Post Hoc-LSD Taraf Pendidikan Berbanding Harapan	113
	5.3.9 Ujian ANOVA Persepsi dan Harapan Kenderaan Dinaiki Berbanding Mod Pengangkutan	117
	5.3.10 Ujian Post Hoc-LSD Perbezaan Kenderaan Dinaiki Berbanding Persepsi	118
	5.3.11 Ujian Post Hoc-LSD Perbezaan Kenderaan Dinaiki Berbanding Harapan	120
	5.3.12 Ujian ANOVA Persepsi dan Harapan Berbanding Pendapatan	122
	5.3.13 Ujian Post Hoc-LSD Perbezaan Pendapatan Berbanding Persepsi	122
	5.3.14 Ujian Post Hoc-LSD Perbezaan Pendapatan Berbanding Harapan	124

5.3.15	Ujian ANOVA Persepsi dan Harapan Berbanding Kenderaan Dimiliki	126
5.3.16	Ujian Post Hoc-LSD Kenderaan Dinaiki Berbanding Persepsi	127
5.3.17	Ujian Post Hoc-LSD Kenderaan Dinaiki Berbanding Harapan	129
5.4	Kesimpulan	131
<b>Bab 6</b>	<b>Perbincangan</b>	
6.1	Pengenalan	132
6.2	Rumusan Dapatan Kajian	132
6.2.1	Kebaikan Teksi Sapu	134
6.2.2	Kebaikan Kereta Sewa dan Bas	135
6.3	Cadangan Penambahbaikan	136
6.4	Kesimpulan	139
<b>Bab 7</b>	<b>Kesimpulan</b>	
7.1	Pengenalan	140
7.2	Pencapaian Objektif	140
7.3	Cadangan Kajian Akan Datang	147
7.4	Kesimpulan	149
<b>Rujukan</b>	<b>Senarai Rujukan</b>	151
	<b>Senarai Terbitan</b>	157
<b>Lampiran 1</b>	<b>Borang Soalselidik Kajian Awal</b>	
<b>Lampiran 2</b>	<b>Borang Soalselidik Kajian Penuh</b>	
<b>Lampiran 3</b>	<b>Senarai Kadar Tambang Bas Dan Kereta Sewa</b>	
<b>Lampiran 4</b>	<b>Jadual Laluan Bas Henti-Henti Kota Bharu</b>	
<b>Lampiran 5</b>	<b>Cetakan Ujian Normality</b>	
<b>Lampiran 6</b>	<b>Contoh Pengiraan Indeks Kepentingan</b>	

## SENARAI JADUAL

<b>No Jadual</b>	<b>Tajuk</b>	<b>Mukasurat</b>
Jadual 2.1	Faktor Pendorong Dan Penghalang Kepada Pengguna Pengangkutan Awam	25
Jadual 3.1	Profil Sosio Ekonomi Kelantan 2001	36
Jadual 3.2	Jumlah Terkumpul Lesen Pengangkutan Awam Bagi Negeri Kelantan	45
Jadual 5.1	Maklumat Responden Kajian Awalan	75
Jadual 5.2	Keselesaian Pengguna Berasaskan Kajian Awalan	77
Jadual 5.3	Masa Yang Diambil Setiap Mod Pengangkutan Berasaskan Kajian Awalan	78
Jadual 5.4	Koefisien Kebolehpercayaan Cronbach Alfa Bagi Setiap Mod Pengangkutan	83
Jadual 5.5	Maklumat Am Responden Mengikut Mod Pengangkutan	86
Jadual 5.6	Nilai Kualiti GAP Kemudahan Fizikal	88
Jadual 5.7	Nilai Kualiti GAP Kebolehpercayaan	89
Jadual 5.8	Nilai Kualiti GAP Maklumbalas	89
Jadual 5.9	Nilai Kualiti GAP Kompetensi	90
Jadual 5.10	Nilai Kualiti GAP Budi Bahasa	91
Jadual 5.11	Nilai Kualiti GAP Kredibiliti	91
Jadual 5.12	Nilai Kualiti GAP Keselamatan	92
Jadual 5.13	Nilai Kualiti GAP Tahap Capaian	92
Jadual 5.14	Nilai Kualiti GAP Komunikasi	93
Jadual 5.15	Nilai Kualiti GAP Memahami Kehendak Pengguna	94
Jadual 5.16	Nilai Kualiti GAP Kos	94
Jadual 5.17	Nilai Kualiti GAP Masa	95
Jadual 5.18	Kualiti Min Persepsi Dan Harapan Keseluruhan Mod Pengangkutan Yang Dikaji	96
Jadual 5.19	Kualiti GAP Keseluruhan Mod Pengangkutan Yang Dikaji	97
Jadual 5.20	Susunan Kedudukan Kaedah Indeks Kepentingan Bagi Setiap Mod Pengangkutan	100



Jadual 5.21	Susunan Kedudukan Kaedah GAP Mengikut Kepentingan Bagi Setiap Mod Pengangkutan	102
Jadual 5.22	Susunan Kedudukan Kaedah GAP dan Indeks Kepentingan Mengikut Kepentingan Bagi Kereta Sewa	103
Jadual 5.23	Susunan Kedudukan Kaedah GAP dan Indeks Kepentingan Mengikut Kepentingan Bagi Teksi Sapu	104
Jadual 5.24	Susunan Kedudukan Kaedah GAP dan Indeks Kepentingan Mengikut Kepentingan Bagi Bas	105
Jadual 5.25a	Kumpulan Statistik Ujian-t Sampel-Sampel Bebas Jantina, Persepsi, Dan Harapan	107
Jadual 5.25b	Ujian-t Sampel-Sampel Bebas Jantina, Persepsi Dan Harapan	108
Jadual 5.26	Ujian ANOVA Bagi Persepsi Dan Harapan Setiap Mod Pengangkutan Berbanding Taraf Pendidikan Pengguna	109
Jadual 5.27	Ujian <i>Post Hoc-LSD</i> , Taraf Pendidikan Dengan Persepsi Kereta Sewa	110
Jadual 5.28	Ujian <i>Post Hoc-LSD</i> , Taraf Pendidikan Dengan Persepsi Teksi Sapu	111
Jadual 5.29	Ujian <i>Post Hoc-LSD</i> , Taraf Pendidikan Dengan Persepsi Bas	112
Jadual 5.30	Ujian <i>Post Hoc-LSD</i> , Taraf Pendidikan Dengan Harapan Kereta Sewa	114
Jadual 5.31	Ujian <i>Post Hoc-LSD</i> , Taraf Pendidikan Dengan Harapan Teksi Sapu	115
Jadual 5.32	Ujian <i>Post Hoc-LSD</i> , Taraf Pendidikan Dengan Harapan Bas	116
Jadual 5.33	Ujian ANOVA Bagi Persepsi Dan Harapan Setiap Mod Pengangkutan Berbanding Kenderaan Dinaiki	117
Jadual 5.34	Ujian <i>Post Hoc-LSD</i> , Kenderaan Dinaiki Dengan Persepsi	119
Jadual 5.35	Ujian <i>Post Hoc-LSD</i> , Kenderaan Dinaiki Dengan Harapan	121
Jadual 5.36	Ujian ANOVA Bagi Persepsi Dan Harapan Setiap Mod Pengangkutan Dan Pendapatan Bulanan	122
Jadual 5.37a	Ujian <i>Post Hoc-LSD</i> , Pendapatan Bulanan Dan Persepsi	124

Jadual 5.37b	Ujian <i>Post Hoc-LSD</i> , Pendapatan Bulanan Dan Harapan	125
Jadual 5.38	Ujian ANOVA Bagi Persepsi Dan Harapan Setiap Mod Pengangkutan Dan Pemilikan Kenderaan	126
Jadual 5.39a	Ujian <i>Post Hoc-LSD</i> , Kenderaan Dimiliki Dan Persepsi	128
Jadual 5.39b	Ujian <i>Post Hoc-LSD</i> , Kenderaan Dimiliki Dan Harapan	130
Jadual 6.1	Kekuatan dan Kelemahan Setiap Mod Pengangkutan	133

## SENARAI RAJAH

<b>No Rajah</b>	<b>Tajuk</b>	<b>Mukasurat</b>
Rajah 2.1	Hierarki Keperluan Pengguna Sistem Pengangkutan Model	19
Rajah 2.2	Model GAP Kualiti Perkhidmatan	28
Rajah 3.1	Kawasan Kajian	38
Rajah 3.2	Komposisi Guna Tanah Kawasan Kota Bharu	39
Rajah 3.3	Kawasan Operasi Sistem Pengangkutan Awam	46
Rajah 3.4	Penumpang Sedang Menunggu Perkhidmatan Kereta Sewa di Hentian	47
Rajah 3.5	Sebahagian Bas Henti-Henti Yang Sedia Menunggu Penumpang	48
Rajah 3.6	Sebahagian Teksi Sapu Yang Beroperasi Berselahan Hentian Kereta Sewa	51
Rajah 4.1	Carta Alir Metodologi Kajian	57

## SENARAI SINGKATAN

ANOVA	<i>Analysis of Variances Test</i>
E	Harapan Pengguna Terhadap Kualiti Perkhidmatan
KKMB	Kumpulan Kenderaan Malaysia Berhad
KTB	Konsortium Transnasional Berhad
LPKP	Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan
MPKB	Majlis Perbandaran Kota Bharu
n	Bilangan Sampel
P	Persepsi Pengguna Terhadap Kualiti Perkhidmatan
PUSPAKOM	Pusat Pemeriksaan Kenderaan Berkomputer
Q	Kualiti Perkhidmatan
SKMK	Syarikat Kenderaan Melayu Kelantan
SPSS	<i>Statistical Package for Social Science</i>
STD	Sisihan Piawai
TSI	Indikator Perkhidmatan Transit
WTA	Nisbah Masa Perjalanan Pintu ke Pintu Menggunakan Kenderaan Persendirian
WTT	Nisbah Masa Perjalanan Pintu ke Pintu Menggunakan Sistem Transit

# **KAJIAN PENENTUAN KUALITI PERKHIDMATAN PENGANGKUTAN AWAM DI KOTA BHARU**

## **ABSTRAK**

Di Kota Bharu, kewujudan teksi sapu yang beroperasi secara haram telah menggugat sistem pengangkutan awam yang beroperasi secara sah. Persoalan sering timbul tentang sebab pengguna masih memilih teksi sapu walaupun sistem pengangkutan awam wujud di Kota Bharu. Kajian ini dilakukan untuk membantu menjawab persoalan ini melalui pengenalpastian kualiti perkhidmatan pengangkutan awam yang membuatkan pengguna cenderung terhadap khidmat teksi sapu. Menggunakan parameter yang mewakili kualiti perkhidmatan, nilai kualiti diperolehi melalui model GAP yang mengukur jurang antara harapan dan persepsi pengguna berasaskan pengalaman mereka menggunakan jenis pengangkutan yang dikaji.. Hasil kajian mendapati teksi sapu memberikan nilai kualiti GAP paling rendah, iaitu yang paling baik. Untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan pengangkutan awam, kaedah indeks kepentingan telah digunakan dan telah mendapati bahawa memahami pengguna, komunikasi, masa, kos, keselamatan, tahap capaian, kemudahan fizikal kenderaan, kredibiliti dan maklumbalas adalah parameter penting yang perlu dipertingkatkan bagi mengurangkan jurang yang ada untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan pengangkutan awam.

# **A STUDY TO DETERMINE THE QUALITY OF PUBLIC TRANSPORT SERVICE IN KOTA BHARU**

## **ABSTRACT**

In Kota Bharu, illegal taxis have gained better prominence as well as patronage over the legal public transport operation. It is often queried the reasons consumers prefer illegal private taxi over a more well-organized public transport system. This study was conducted to address this situation through determining the quality of public transport service that has influenced consumers' preference toward using illegal taxi. The study developed parameters representing public service quality which was subsequently given values through the GAP model. The gap between consumers' expectation and perception as determined based on their experience in using the modes of transport under study was used. Based on the finding, the lowest GAP quality value, signifying the better situation was found to be for the illegal taxi. In order to solve the situation, the importance index method was employed and has found that understanding consumers' need, communication, cost, time, security, reaching point, transport's physical facility, credibility and responses were the important parameters needed to be upgraded in closing the existence gap and in order to enhance public transport service quality.

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Pengenalan**

Kota Bharu, Kelantan merupakan pusat bagi pentadbiran dan aktiviti sosio-ekonomi bagi negeri Kelantan. Dengan keluasan 115.64 km persegi, Kota Bharu mempunyai penduduk sekitar 450 ribu orang. Oleh yang demikian sememangnya ia menjadi tumpuan kepada penduduk bukan sahaja di sekitar Kota Bharu sahaja, malah dari seluruh negeri Kelantan serta pelancong-pelancong luar Kelantan. Oleh yang demikian, mereka yang berurusan memerlukan satu sistem pengangkutan yang baik dan sistematik. Apabila pengguna yang tidak mempunyai kenderaan ingin membuat perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, tentu mereka memerlukan khidmat pengangkutan awam. Permintaan kepada pengangkutan awam ini akan sentiasa bertambah sejajar dengan kepesatan pembangunan setempat. Di antara faktor yang menyebabkan permintaan pengangkutan awam meningkat adalah peningkatan bilangan penduduk. Hampir semua negara dunia ketiga telah menunjukkan pertambahan dalam bilangan pengangkutan awam seperti bas dan teksi disebabkan bilangan penduduk yang bertambah, di mana analisis menunjukkan bahawa pertambahan perjalanan pengangkutan awam bagi setiap seribu penduduk ialah sebanyak 350-400 dalam sehari diperlukan (Jacob, 1986).

Berdasarkan dari beberapa kajian yang dilakukan mengenai pengangkutan awam di beberapa buah negara, antaranya kajian terhadap sistem pengangkutan khas di

Sweden oleh Knutsson (1999) menunjukkan aras perkhidmatan yang disediakan memainkan peranan penting, terutama sekali bagi sistem pengangkutan awam. Antara parameter-parameter yang diukur termasuk masa menunggu jika tempahan melalui telefon, masa dijemput, masa tempahan, masa dalam perjalanan, tabiat pemandu dan tambang. Selain itu Jen dan Hu (2003) dalam kajian mereka di Taipei telah merumuskan beberapa parameter penting dalam memastikan tahap kecekapan aras perkhidmatan seperti sikap seseorang, kadar tambang, masa perjalanan dan masa menunggu. Mengikut Heathington (1976), aras perkhidmatan ini boleh berubah mengikut keadaan perkhidmatan awam sesebuah bandar tertentu dan ia bergantung kepada saiz bandar berkenaan dan kecekapan sistem pengangkutan sedia ada.

Di Malaysia terdapat pelbagai sistem pengangkutan yang kini kian meningkat daripada segi jenis dan mutu perkhidmatannya. Di antaranya teksi, kereta sewa, bas, keretapi, sistem aliran ringan, kapal terbang serta feri atau bot penambang. Tanpa mengira jenis pengangkutan yang digunakan, ianya bertujuan untuk pergi ke sesuatu destinasi, iaitu bermula dengan asalan dan berakhir dengan destinasi. Muhammad Faishal (2003) dalam kajian berkaitan penyatuan dan penambahbaikan sistem pengangkutan awam di Singapura, merumuskan bahawa pengguna memerlukan perkhidmatan yang lebih berbentuk mesra pengguna dan mengharapkan sistem penyatuan antara mod pengangkutan awam yang disediakan akan dapat membantu pengguna bergerak dengan mudah di samping menjimatkan kos.

Kualiti perkhidmatan pengangkutan awam yang cekap sudah lama diambil perhatian oleh pihak kerajaan dalam menyediakan sistem pengangkutan awam yang terbaik. Untuk itu, beberapa analisis telah dilakukan yang meliputi masalah perancangan,



sosiologi dan psikologi sehingga beberapa model perkhidmatan pengangkutan telah diperkenalkan oleh penyelidik-penyelidik terdahulu bagi menyediakan sistem pengangkutan yang dapat memenuhi semua kehendak pengguna. Pihak kerajaan juga telah mengarahkan supaya diadakan satu pelan pengurusan lalu lintas yang bersepadu dirumus segera bagi mengatasi masalah kesesakan trafik yang semakin meruncing di Lembah Kelang.

Sebagai contoh, bagi tujuan pemeriksaan kenderaan yang lebih cekap, Pusat Pemeriksaan Kenderaan Berkomputer (PUSPAKOM) diwujudkan. Bagi tujuan perdagangan pula, Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP) bertanggungjawab mengeluarkan dan memantau kenderaan pengangkutan dan perdagangan beroperasi secara sah bersandarkan undang-undang.

Bagi membolehkan beroperasi secara sah, pengusaha pengangkutan awam perlu memohon lesen dari kerajaan. Bagi pengusaha pengangkutan yang beroperasi secara haram seperti teksi sapu, mereka tidak mempunyai kebenaran bagi tujuan perkhidmatan pengangkutan, tetapi yang telah wujud sekian lama, dan ini mengugat pendapatan pengusaha berlesen. Teksi sapu yang beroperasi secara haram di seluruh tanahair dan dunia tetap wujud walaupun usaha demi usaha dilakukan oleh pihak kerajaan untuk membentasi kegiatan mereka. Di bandar-bandar besar seperti Kuala Lumpur teksi sapu tetap beroperasi walaupun pihak kerajaan telah menyediakan pelbagai ragam jaringan perhubungan pengangkutan awam. Namun, timbul persoalan tentang apakah faktor-faktor yang menyebabkan pengguna masih memilih teksi sapu untuk menuju ke destinasi pilihan sedangkan terdapat pelbagai ragam pengangkutan yang sah dari segi undang-undang untuk dipilih.

Kewujudan teksi sapu yang beroperasi secara haram ini telah banyak menimbulkan keburukan bukan saja terhadap pengguna malah terhadap pengangkutan awam yang lain dan seterusnya ini juga boleh memberi kesan kepada sistem sosial dan ekonomi negara. Di Kelantan, isu teksi sapu atau dikenali dengan panggilan 'prebet sapu' cukup hangat diperkatakan. Mengikut laporan Berita Harian bertarikh 1 Februari 2005 kehadiran teksi sapu di Kelantan telah menyebabkan banyak masalah yang melibatkan keselamatan penumpang terutamanya akibat mengambil penumpang melebihi had serta memandu dengan keadaan berbahaya. Selain itu terdapat juga pemandu teksi sapu yang terlibat dengan jenayah (laporan Berita Harian 22 Disember 2004). Sistem Televisyen Malaysia Bhd. (TV3) dalam rancangan 360 pada 30 Mei 2007 melaporkan yang teksi sapu telah menggugat pendapatan pemandu teksi berlesen. Mereka mengenakan tambang sesuka hati dan ini secara langsung boleh menjejaskan nama baik negara di mata dunia. Namun begitu kepentingan mereka kepada penduduk Kelantan adalah ketara memandangkan sesetengah penduduk masih menjadikan teksi sapu sebagai pilihan utama mereka untuk ke sesebuah destinasi lebih-lebih lagi untuk ke ceruk kampung. Kajian Mohamad Shakri (2004), mendapati bahawa salah satu sebab teksi sapu tetap menjadi pilihan sesetengah pengguna adalah diakibatkan terdapat kawasan yang tidak mempunyai pengangkutan awam dan teksi sapu dapat menghantar pengguna ke tempat yang dituju.

Teksi sapu akan mengambil kesempatan beroperasi di atas kelemahan atau ketidak sempurnaan kualiti perkhimatan yang diberikan oleh kenderaan awam konvensional. Faktor inilah yang dikatakan menjadi penyebab utama kenapa teksi sapu ini masih wujud .

BERNAMA 11 Julai 2007 melaporkan tentang masalah teksi sapu di Kuching, Sarawak. Pengusaha teksi berlesen telah tergugat akibat teksi sapu yang dikendalikan bukan sahaja oleh rakyat tempatan, tetapi juga dari negara jiran, Indonesia yang membawa penumpang melintasi sempadan negara.

Upala (2007) dalam kajiannya mengenai kewujudan van haram sebagai perkhidmatan pengangkutan pilihan bagi pengguna di Bangkok mendapati bahawa kegiatan van haram telah mengancam punca pendapatan pengendali pengangkutan awam. Ini berpunca dari kualiti perkhidmatan pengangkutan awam yang lemah berbanding dengan kualiti perkhidmatan van haram.

Huang et. al. (2006) menjelaskan bahawa aspek penting dalam persaingan antara syarikat pengangkutan adalah kualiti perkhidmatan yang diterima oleh pengguna. Pihak pengurusan perlu memikirkan cara bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan bagi menjamin syarikat mereka menjadi pilihan. Sejajar dengan itu penting bagi sistem pengangkutan awam untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan bagi memenuhi harapan pengguna, dan secara tidak langsung teksi sapu yang beroperasi secara haram dapat dikurangkan atau dihapuskan.

## **1.2 Penyata Masalah**

Sistem pengangkutan awam sedia ada belum mampu untuk menampung keperluan penduduk yang kian bertambah. Di bandar mahupun kawasan luar bandar, penduduk tetap memerlukan pengangkutan yang sesuai bagi memenuhi aktiviti harian mereka. Selain itu kenderaan awam sah di Kota Bharu tidak dapat menyediakan perkhidmatan yang sempurna setanding perkhidmatan yang disediakan oleh teksi sapu seperti menghantar penumpang ke destinasi pilihan mereka serta ke kawasan luar operasi kereta sewa atau bas (Mohamad Shakri, 2004).

Terdapat kalangan pengguna memerlukan perkhidmatan mengikut kehendak mereka, tetapi gagal disempurnakan oleh kenderaan awam. Ada sesetengah laluan, tidak terdapat perkhidmatan kereta sewa, manakala perkhidmatan bas tidak sesuai memandangkan ada pengguna memerlukan perkhidmatan menghantar barangan seperti sayuran atau ikan untuk tujuan perniagaan di kalangan peniaga atau peraih.

Terdapat dalam kalangan pengusaha teksi sapu yang terlibat dengan kegiatan haram atau jenayah, keadaan ini secara tidak langsung menggugat keselamatan pengguna dan imej kawasan setempat. Harian Metro 19 Januari 2005 melaporkan ada juga segelintir pemandu teksi sapu menjadi tali barut kepada kegiatan penyeludupan di sepanjang sempadan Kelantan Thailand. Berita Harian 22 Disember 2004 melaporkan tentang Operasi Cegah Jenayah, Ops Sapu dan Ops Tapis yang diketuai oleh Ketua Polis Daerah Semporna, Sabah, Deputi Superintenden Abdul Latif Ibrahim. Di dalam operasi ini, seramai 20 pemandu kereta sapu adalah antara yang

ditahan dalam tiga operasi serentak membanteras kegiatan jenayah di sekitar daerah tersebut.

Disebabkan teksi sapu beroperasi secara haram keselamatan penumpang tidak terjamin kerana tidak dilindungi oleh insurans jika berlaku sebarang kemalangan.

Adakah kelemahan kualiti perkhidmatan kenderaan awam merupakan salah satu penyebab kenapa teksi sapu masih terus beroperasi? Keadaan ini memaksa pengguna mencari alternatif perkhidmatan lain yang dapat memenuhi harapan mereka. Oleh yang demikian, penting satu kajian mengenai kualiti perkhidmatan kenderaan awam berlesen dan teksi sapu dilakukan bagi memperbaiki kelemahan sistem pengangkutan awam yang sah.

### **1.3 Skop Kajian**

Skop kajian yang dijalankan adalah:-

- a. Kajian ini meliputi perkhidmatan teksi sapu di Bandar Kota Bharu berbanding perkhidmatan kereta sewa dan bas henti-henti.
- b. Menyediakan inventori semasa bagi sistem pengangkutan awam di Kota Bharu.
- c. Kajian melibatkan penumpang sebagai pengguna perkhidmatan kenderaan awam.

#### **1.4 Matlamat Kajian**

Kajian yang dibuat ini diharap akan mencapai matlamat berikut demi kepentingan sistem pengangkutan awam dan pengguna khususnya. Matlamat kajian yang dimaksudkan adalah:-

- a. Mencari penyelesaian agar perkhidmatan teksi sapu dapat diganti dengan satu sistem pengangkutan awam yang lebih sempurna dan sah.
- b. Mencadangkan alternatif bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan kenderaan awam, yang akan meningkatkan kepuasan pengguna pengangkutan awam.

#### **1.5 Objektif Kajian**

Kajian ini dijalankan untuk menyelesaikan masalah yang telah dibincangkan dan akan dipenuhi melalui objektif berikut:-

- a. Mengenalpasti parameter yang sesuai digunakan untuk mewakili kualiti perkhidmatan kenderaan awam.
- b. Mengenalpasti nilai kualiti perkhidmatan teksi sapu, bas henti-henti dan kereta sewa yang terdapat di kawasan bandar Kota Bharu.
- c. Mengenalpasti sebab teksi sapu masih wujud di Kota Bharu dari aspek kualiti perkhidmatan dan menghubungkannya dengan permintaan untuk teksi sapu, kereta sewa dan bas henti-henti.

## **1.6 Kandungan Laporan**

Bab Satu menjelaskan tentang pengenalan, penyataan masalah, objektif kajian serta matlamat kajian dijalankan.

Bab Dua adalah berkaitan dengan kajian literatur. Melalui bab ini dibincangkan mengenai pengangkutan awam di Malaysia, undang-undang dan badan berkuasa yang berkaitan dengan pengawalan kenderaan pengangkutan awam dan kaedah pelesenan kenderaan awam. Perbincangan juga ditumpukan kepada maklumat mengenai kualiti perkhidmatan pengangkutan awam dari segi takrifan, ciri perkhidmatan, dan parameter-parameter khusus bagi kualiti perkhidmatan. Bab ini juga membincangkan kajian-kajian yang terdahulu serta metodologi kajian yang digunakan.

Bab Tiga membincangkan mengenai lokasi kajian. Dalam bab ini dijelaskan mengenai sejarah kawasan kajian, faktor pemilihan. Melalui bab ini juga dijelaskan mengenai takrifan sistem perkhidmatan awam mengikut akta-akta yang terlibat. Dijelaskan juga sistem perkhidmatan awam yang terdapat di kawasan kajian.

Bab Empat membincangkan metodologi kajian yang meliputi cara pemerhatian di lapangan, temubual secara berstruktur, bacaan dan rujukan. Melalui bab ini juga diterangkan kaedah pengambilan sampel, data dianalisis dan perkara-perkara yang dipertimbangkan semasa analisis.

Bab Lima berkaitan dapatan dan analisis. Melalui bab ini dibincangkan tentang data-data yang telah diperolehi dan membincangkan kaedah analisis dilakukan dan hasil yang diperolehi. Bab ini juga membincangkan juga berkaitan ujian-ujian yang dibuat ke atas sampel.

Bab Enam adalah perbincangan. Bab ini akan membincangkan hasil kajian yang didapati. Bab ini juga akan menjelaskan faktor-faktor kelebihan dan kelemahan mod pengangkutan awam sedia ada di Kota Bharu.

Bab Tujuh adalah kesimpulan. Bab ini membincangkan pencapaian objektif-objektif kajian dan diikuti dengan rumusan. Setiap pencapaian objektif akan dirumuskan serta dikemukakan juga beberapa cadangan hasil dari kajian yang dijalankan dan cadangan-cadangan kajian akan datang.



## **BAB 2**

### **KAJIAN LITERATUR**

#### **2.1 Pengenalan**

Masalah pengangkutan bandar sering diperkatakan dan kini mula menjadi satu isu utama Negara. Walaupun pihak kerajaan telah melakukan pelbagai cara untuk menyediakan satu sistem pengangkutan yang sempurna kepada rakyat, tetapi pengguna masih kurang menggunakan kemudahan pengangkutan yang disediakan oleh pihak kerajaan. Keadaan ini menjadi persoalan mengapa keadaan demikian berlaku?

Manusia perlu bergerak untuk meneruskan kehidupan. Oleh itu perkhidmatan yang mereka pilih adalah berkait rapat dari segi kos, kualiti dan adanya perkhidmatan pengangkutan disediakan pada tempat atau kawasan berkenaan. Bagi pengguna, pilihan mod pengangkutan yang dipilih tentunya yang dapat memenuhi keperluan dan harapan mereka dengan kos yang rendah dan kualiti perkhidmatan yang diterima. Bagi mereka, pergerakan ini diperlukan dalam aktiviti seharian samada berjalan kaki, motosikal atau pun bas.

## **2.2 Klasifikasi Pengangkutan Awam**

### **2.2.1 Paratransit dan Transit**

Definisi:

Pengkelasan kenderaan boleh dilakukan berdasarkan jenis kegunaan. Kelas kenderaan mengikut penggunaan terbahagi kepada tiga iaitu kenderaan persendirian, kenderaan awam (transit) dan kenderaan awam separa transit (paratransit). Transit merupakan pengangkutan awam yang mempunyai laluan dan jadual yang tetap (Vuchic, 1981). Paratransit pula adalah kenderaan awam atau persendirian yang laluan dan jadualnya bergantung kepada kehendak pengguna atau berdasarkan permintaan pengguna (*demand responsive*) (Lave dan Mathias, 2004). Perkhidmatan dan kenderaan disediakan oleh tuanpunya dan boleh digunakan oleh semua penumpang ataupun sekumpulan orang yang sanggup membayar sewaan mengikut kadar yang dikenakan. Paratransit dikenali sebagai kenderaan awam yang laluan dan jadualnya mengikut kehendak penumpang. Contoh utama ialah teksi, bas catar, tut-tut, jeepney dan teksi sapu. Lalumannya juga tidak tetap dan berdasarkan kehendak penumpang.

### **2.2.2 Isu Paratransit**

Di Bangkok, kewujudan van persendirian dalam menggantikan paratransit telah menyebabkan penumpang bas awam berkurangan sehingga kerajaan

terpaksa mengeluarkan lesen kepada van persendirian ini untuk beroperasi secara sah. Keadaan ini berlaku kerana kelemahan kualiti perkhidmatan bas itu sendiri (Upala, 2004).

Beirao et. al. (2007) dalam kajiannya di Porto, Portugal, mendapati pengguna tidak menggunakan pengangkutan awam kerana jika menggunakan bas, mereka tidak dapat mematuhi jadual mereka kerana terpaksa berjalan kaki jauh dari stesen serta masa menunggu yang agak lama dan terpaksa membuat pertukaran mod pengangkutan untuk ke destinasi tujuan mereka.

Bagi Varlaki dan Lesley (1986) dalam kajiannya di Budapest, Hungary, kederaan persendirian lebih menjadi pilihan pengguna berbanding kenderaan awam bukan kerana faktor kadar tambang, tetapi kerana faktor kualiti perkhidmatan pengangkutan awam yang diterima pengguna.

## **2.3 Pengukuran Kualiti**

### **2.3.1 Kualiti**

Kualiti adalah isu yang berkait dengan persepsi, dan kerana setiap individu mempunyai pengalaman lampau yang berbeza, tentu sekali harapan setiap pengguna berbeza berdasarkan situasi yang berbeza (Wickham et. al. 2003). Bagi sesetengah pengguna, mereka pentingkan kualiti yang meliputi aspek masa, kos, dan perkhidmatan yang mereka terima. Mereka mahu kualiti

perkhidmatan awam memenuhi kehendak mereka. Keadaan ini berlaku kerana adanya pihak lain yang hadir dan mengambil kesempatan dari kelemahan sistem yang sedia ada. Kualiti ditakrifkan sebagai darjah kecermerlangan biasanya yang tinggi atau lebih bermutu (Dewan Bahasa dan Pustaka, 2007).

Mengikut kamus Concise Oxford Thesaurus (2002), kualiti adalah ukuran, gred, atau piawaian bagi sesuatu yang diukur berbanding sesuatu benda yang sama sifatnya. Ia juga ditakrifkan sebagai sifat khusus atau ciri-ciri yang dimiliki oleh seseorang atau sesuatu. Bagi Hernon (2002), kualiti boleh dikategorikan pelbagai konsep dengan pendekatan dan perpektif yang berbeza.

Mengikut Pertubuhan Pengangkutan Awam Antarabangsa (*International Association of Public Transport*) (2003), tiada satu takrif yang tepat dalam mendefinisikan kualiti. Namun beberapa takrif yang boleh diterima pakai secara umumnya adalah:

- Kualiti dikatakan sebagai sesuatu yang harus dilakukan, melakukan apa yang telah dikatakan dan secara berterusan memeriksa apa yang telah dilakukan berjalan seiring dengan apa yang dikatakan.
- Kualiti adalah langkah pengurusan yang menfokuskan pembaikan perkhidmatan secara berterusan dan proses pelaksanaan perkhidmatan tersebut.

- Fokus kualiti adalah untuk menambahbaik perkhidmatan kepada pengguna supaya mencapai kepuasan pengguna bagi setiap perkhidmatan yang diberi. Bagi sesetengah pengguna, kualiti adalah segalanya.

Arash Shahin (2008), dalam kajiannya menyatakan tiga persoalan penting perlu diambil kira dalam mengukur kualiti, iaitu:

Pertama : Tujuan pengukuran kualiti perkhidmatan perlu?

Kedua : Mengakui bahawa pengukuran dilakukan adalah dengan membuat perbandingan perubahan antara sebelum dan selepas bagi perkara yang berkaitan dengan masalah kualiti

Ketiga : Untuk mengakui tahap piawai untuk setiap perkhidmatan yang diterima.

### **2.3.2 Kualiti Pengangkutan Awam**

Sistem pengangkutan yang baik dapat memastikan penduduk dan persekitaran berada dalam keadaan harmoni. Di dalam era kemajuan dunia, kejayaan komuniti dan ekonomi adalah berkait rapat dengan infrastruktur pengangkutan yang efisien. Seperti lain-lain perkhidmatan, pengangkutan merupakan sumber yang memberi impak besar terhadap ekonomi sekiranya ia berkualiti tinggi. Bagi Fu dan Xin (2007), mengukur kualiti perkhidmatan adalah terlalu rumit berbanding mengukur kemudahan lebuhraya, kerana ia melibatkan beberapa parameter (contoh: pengendali perkhidmatan, penumpang, kenderaan) dan mempunyai jurang yang luas (contoh: kawasan

dilingkungi, tahap keselesaan, kebolehpercayaan). Bagi Lefevre (1989), kualiti perkhidmatan melibatkan sikap, masa, peralatan atau model yang sesuai, keluaran yang berkualiti dan kepuasan pelanggan. Sistem pengangkutan yang berkesan juga akan dapat mengurangkan pencemaran udara, menyediakan mod perjalanan yang selesa dan mengurangkan kesesakan.

Hari ini, kepuasan pelanggan penting untuk diambil kira dalam menentukan kualiti perkhidmatan. Strategi ini dikatakan dapat memberi keuntungan bukan sahaja kepada sesebuah syarikat pengangkutan, malah kepada pengguna perkhidmatan itu sendiri. Oleh itu pelbagai model telah dikaji untuk mengukur tahap kepuasan pengguna untuk memberikan kualiti ditahap maksima. Mengikut Beiro et. al. (2007), membangunkan pengukuran yang tepat dan sah kualiti perkhidmatan adalah suatu yang kompleks, ini kerana ianya berkaitan dengan sikap dan persepsi. Oleh yang demikian memberi pemahaman yang baik kepada pengguna tentang persepsi kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pengangkutan awam adalah penting.

Pelaburan dan keuntungan pengangkutan adalah dipengaruhi oleh aras perkhidmatan. Menurut Winter et. al. (2001) aras perkhidmatan merupakan ukuran kualiti yang menerangkan keadaan operasi aliran trafik. Ia termasuklah kelajuan, masa perjalanan, gangguan trafik, keselesaan dan kesesuaian. Terdapat beberapa kriteria yang harus dititikberatkan dalam mencapai kualiti yang tinggi dalam pengangkutan iaitu dari segi aras perkhidmatan, keefisienan, penerimaan masyarakat dan penilaian. Keadaan tersebut melibatkan masa menunggu, tambang, etika perkhidmatan,

kesedaran masyarakat, keselamatan pengguna, imej pemandu yang baik dan keupayaan syarikat.

Banyak kajian telah dilakukan mengenai parameter-parameter yang digunakan bagi mengukur kualiti pengangkutan, namun menurut Heathington (1976), kualiti perkhidmatan ini boleh berubah mengikut keadaan perkhidmatan awam sesebuah bandar tertentu. Ia bukan saja bergantung kepada saiz bandar berkenaan bahkan kecekapan sistem pengangkutan sedia ada.

Jen dan Hu (2003) dalam kajian mereka di Taipei telah merumuskan beberapa parameter penting dalam memastikan tahap kecekapan aras perkhidmatan antaranya ialah sikap seseorang, kadar tambang, masa perjalanan dan masa menunggu.

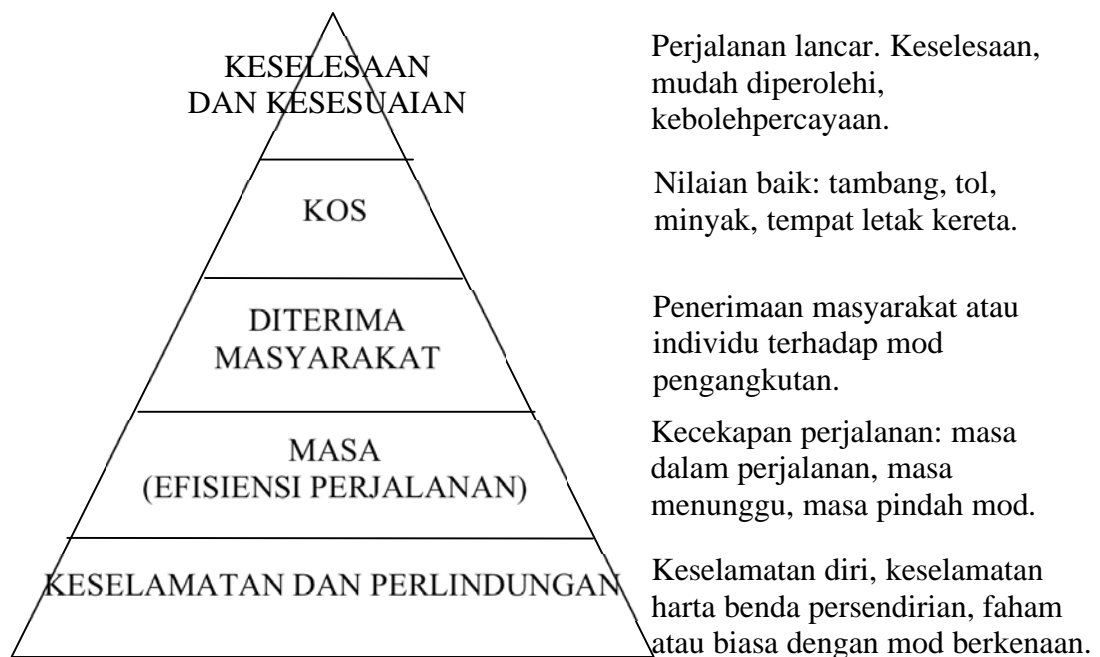
Ibrahim (1991) telah membuat temubual dalam kajian pengangkutan awam di Georgetown dan Kuantan, seramai 60% daripada penumpang di Georgetown dan 81% di Kuantan menyatakan bahawa pemilihan pengangkutan itu dibuat semata-mata kerana tiada kenderaan sendiri dan tiada pilihan lain serta bukannya untuk keselesaan. Beliau juga menyatakan cara terbaik untuk menentukan kualiti perkhidmatan awam ialah melalui inventori bagi mendapatkan data-data corak perjalanan dan penilaian alternatif terbaik.

Memahami serta mengetahui keperluan dan harapan pengguna adalah amat penting. Pengendali perlu tahu dan sedar bahawa setiap pengguna

mempunyai kehendak yang berbeza dan dipengaruhi oleh faktor yang berbeza. Oleh yang demikian, mereka perlu mengenalpasti alasan kenapa pengangkutan awam tidak digunakan, dan jika perlu segala halangan yang timbul kepada pengguna pengangkutan awam perlu dibuang. (Beirao et. al. 2007).

Dalam hierarki keperluan Abraham Maslow, tahap terbawah merupakan keperluan asas manusia seperti makanan, air, udara dan lain-lain. Namun keperluan fisiologi tersebut perlu dipenuhi terlebih dahulu bagi meneruskan kehidupan seterusnya (Barry 2002). Gangguan untuk memenuhi keperluan tersebut menyebabkan mereka mempunyai masalah untuk meneruskan kehidupan. Keperluan asas merupakan keperluan utama yang harus dipenuhi sebelum keperluan-keperluan berikutnya dipenuhi. Apabila keperluan hierarki diaplikasikan ke dalam sistem pengangkutan, manusia akan pentingkan kepada keperluan asas mereka terlebih dahulu, dan jika keperluan yang dikehendaki tidak dicapai mereka akan memilih kaedah lain yang boleh mencapai matlamat mereka. Rajah 2.1 menunjukkan hierarki sistem pengangkutan mengikut Winter et. al. (2001) yang diubah suai dari hierarki keperluan Abraham Maslow.





Rajah 2.1: Hierarki Keperluan Pengguna Sistem Pengangkutan (Winter et. al. 2001)

Keperluan tersebut dikatakan saling berkait antara satu sama lain. Ia juga dipengaruhi oleh nilai-nilai norma di dalam masyarakat itu sendiri di samping faktor psikologi dalam diri seseorang individu. Individu mempunyai kehendak sendiri dalam memilih masa, keperluan dan kebebasan. Keadaan ini dapat memberi kesimpulan bahawa pengguna akan memilih mod perkhidmatan pengangkutan yang memenuhi kehendak mereka dari semua aspek yang diterangkan tadi, oleh yang demikian perkara ini menjadi salah satu faktor kenapa pengguna masih memilih menggunakan khidmat teksi sapu. Memahami tabiat pergerakan atau perjalanan serta alasan pemilihan di antara mod pengangkutan yang digunakan adalah isu penting. Tabiat perjalanan adalah sesuatu yang kompleks, setiap satu perjalanan yang dibuat, pengguna memilih antara ragam pengangkutan, di mana setiap satu pilihan mempunyai ciri-ciri yang spesifik, kelemahan dan kelebihan tersendiri, serta kos yang

berbeza. Oleh yang demikian, untuk meningkatkan tahap kualiti pengangkutan awam, perlu dibuat penambahbaikan parameter-parameter utama yang menjadi keutamaan pengguna dan ia mampu mempengaruhi model perjalanan (Beiro et. al. 2007).

Pengangkutan awam atau pengangkutan sendiri mempunyai aras perkhidmatan mereka sendiri. Kualiti perkhidmatan adalah merupakan bahan pengukur bagi pengguna membuat pilihan. Membuat pengukuran kualiti perkhidmatan adalah mencabar dan penting, tumpuan pengangkutan awam adalah kepada dua pihak, iaitu pengendali dan pihak berkuasa. Mereka perlu faham dan tahu bagaimana pengguna menilai kualiti perkhidmatan. Ini kerana pengguna menilai kualiti perkhidmatan secara abstrak dan konsep pengukuran yang digemari (Parasuraman et. al. 1985). Kajian Murugesan (1999), mendapati bahawa keperluan kualiti perkhidmatan adalah berbagai-bagai dan ia bergantung kepada kehendak pengguna. Lefevre (1989), merumuskan, ia diukur dari segi sikap, masa, peralatan serta model yang sesuai, keluaran kualiti dan kepuasan pelanggan.

## **2.4 Kualiti Paratransit**

Pengguna memerlukan perkhidmatan yang senang diperolehi, dan memenuhi segala keperluan mereka dalam satu-satu masa. Leigh et. al. (2006) dalam laporannya menyatakan, untuk menyediakan perkhidmatan yang berkualiti dengan kos yang efektif bukanlah sesuatu perkara yang mudah dan bagi sebuah organisasi, perlu

disediakan pendekatan dan perinsip yang betul serta memberi perkhidmatan dengan memenuhi kehendak pengguna melalui ketepatan jenis perkhidmatan yang disediakan. Hasil penyelidikan yang dilakukan, mendapati perkhidmatan yang cemerlang boleh dinilai melalui (Leigh et. al. 2006):

- i. Senang untuk didapati atau diperolehi.
- ii. Menepati masa.
- iii. Memenuhi kehendak dan keperluan pengguna.
- iv. Dapat berkomunikasi dengan baik dengan pengguna secara konsisten.
- v. Memberi perkhidmatan yang berkualiti tinggi.
- vi. Memberi perkhidmatan dengan kos yang paling efektif.

Mazzulla dan Eboli (2006) dalam kajiannya terhadap 382 pelajar di Universiti Calabria, Cosenza, selatan Itali telah menyenaraikan alasan yang diberikan mereka yang tidak menggunakan pengangkutan awam, alasan pengguna yang menggunakan pengangkutan awam dan pembolehubah kualiti perkhidmatan mengikut kepentingan. Ianya adalah:

- i. Sebab bukan pengguna tidak menggunakan pengangkutan awam mengikut kepentingan.
  1. Masa menunggu yang lama di hentian bas.
  2. Bas yang terlalu sesak.
  3. Kadar kekerapan yang rendah.
  4. Perkhidmatan yang tidak boleh dipercayai.
  5. Perlukan penukaran mod kenderaan.

6. Sukar membawa muatan.
  7. Tambang mahal.
  8. Laluan ke hentian bas yang teruk
- ii. Sebab pengguna pengangkutan awam menggunakan pengangkutan awam mengikut kepentingan.
1. Perkhidmatan yang murah.
  2. Perkhidmatan yang cepat.
  3. Tiada kemudahan kereta.
  4. Risiko kemalangan yang rendah.
  5. Sesuatu yang praktikal.
  6. Tiada lesen memandu.
  7. Alasan-alasan lain.
- iii. Pembolehubah kualiti perkhidmatan awam mengikut kepentingan.
1. Kekerapan.
  2. Bilangan hentian bas.
  3. Keadaan dalam bas, contohnya tempat duduk yang bersih.
  4. Keselesaan bas.
  5. Jaminan keselamatan ketika dalam bas.
  6. Tempat yang hendak dikunjungi dekat hentian.
  7. Adanya tempat duduk kosong.
  8. Lain-lain alasan.

Mazzulla dan Eboli (2007) juga menyatakan bahawa kualiti perkhidmatan dipengaruhi dua keadaan, iaitu berdasarkan tingkahlaku manusia dan juga tidak berdasarkan tingkahlaku. Bagi keadaan berdasarkan tingkahlaku adalah:

- Jarak perjalanan ke stesen bas.
- Kekерapan perkhidmatan.
- Kebolehpercayaan bas mengikut jadual perjalanan.
- Terdapat kemudahan tempat duduk di hentian bas.
- Bas terlalu padat.
- Tahap kebersihan dalam bas.
- Harga tiket.
- Adanya makluman boleh diperolehi di hentian bas.
- Adanya mereka terlibat yang sedia membantu.
- Ada mempunyai kemudahan kereta persendirian.

Bagi yang bukan berdasarkan tingkahlaku pula ia dibahagi kepada empat pembolehubah. Ianya adalah:-

- i. Perancangan perkhidmatan dan kebolehpercayaan
  - Kekерapan
  - Kebolehpercayaan
  - Makluman
  - Promosi
  - Persendirian
  - Aduan

- ii. Keselamatan dan kebersihan
  - Tahap kebersihan
  - Keselamatan dalam kenderaan
  - Keselamatan barang-barang persendirian
  
- iii. Keselesaan dan lain-lain
  - Adanya tempat duduk di hentian bas
  - Terlalu padat di dalam bas
  - Kos
  - Persekitaran yang selamat
  - Hentian bas yang elok dan diselenggara
  
- iv. Rekabentuk rangkaian
  - Rekabentuk rangkaian
  - Adanya hentian bas
  - Ciri-ciri laluan

Beiro et. al. (2007) dalam kajiannya di Porto, Portugal telah menyenaraikan faktor-faktor yang menjadi pendorong dan penghalang bagi pengangkutan awam dalam menyediakan perkhidmatan seperti mana yang diperlukan oleh pengguna. Jadual 2.1 menunjukkan faktor-faktor yang dimaksudkan.

Jadual 2.1 Faktor pendorong dan penghalang kepada pengguna pengangkutan awam.  
(Sumber : Beiro et. al. 2007))

<u>Faktor Pendorong</u>	<u>Faktor Penghalang</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perkhidmatan yang terbaik</li> <li>• Mengikut jadual yang telah ditetapkan</li> <li>• Pengangkutan terus dari rumah ke tempat kerja</li> <li>• Banyak maklumat diperolehi dan senang difahami</li> <li>• Jimat wang</li> <li>• Tidak mempunyai ruang letak kereta yang mencukupi</li> <li>• Lebih selesa dan mempunyai penyaman udara dalam kenderaan</li> <li>• Menyumbang kepada persekitaran yang lebih baik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak mempunyai pengangkutan alternatif seperti kereta.</li> <li>• Kekurangan pengangkutan terus</li> <li>• Kekurangan bas yang disediakan</li> <li>• Masa perjalanan yang panjang</li> <li>• Tiadanya bas</li> <li>• Tidak pandai merancang keperluan</li> <li>• Memerlukan khidmat pelbagai jenis pengangkutan</li> <li>• Kurangnya makluman</li> <li>• Kekerapan tidak mencukupi</li> <li>• Hentian bas terlalu jauh</li> <li>• Bau yang tidak menyenangkan dan kesesakan dalam bas</li> <li>• Merasa tidak selamat</li> <li>• Terpaksa menggunakan lebih dari satu pengangkutan</li> <li>• Keadaan menunggu yang teruk</li> <li>• Beranggapan negatif terhadap pengangkutan awam</li> <li>• Cara pemanduan</li> </ul>

Kualiti perkhidmatan pengangkutan awam lebih pentingkan keperluan pengguna yang menghendaki masa perjalanan yang singkat, jarak berjalan kaki yang dekat, kekerapan dan kebolehpercayaan serta pertukaran mod pengangkutan yang sedikit, keselesaan dan kadar tambang yang sesuai (Friedrich, 2006). Kaedah mengukur kualiti perkhidmatan yang baik di dalam sektor perkhidmatan adalah dengan menyelami harapan pengguna dan persepsi mereka terhadap perkhidmatan harapan pengguna sebagaimana persepsi perkhidmatan (Shahin, 2008)