

**KAJIAN TENTANG FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENERIMAAN WARGA KERJA DI SEKITAR PERMATANG
PAUH, PULAU PINANG TERHADAP PERKHIDMATAN
PENGHANTARAN "LINCH BOX"**

**10DLS13F2014 ALIFF ASYRAFF BIN MD AKHIR
10DLS13F2030 DAARSHAYANI A/P DORARAJ
10DLS13F2034 ZAINAB BINTI ZAINUDDIN
10DLS13F2060 MOHAMAD HAZIQ BIN ABDUL RAHIM
10DLS13F2064 NUR NABILA BINTI HARLIN
10DLS13F2082 KHAIRUN SYAHMI HADI BIN KAMAL**

**LAPORAN INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI
SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT MEMPEROLEH
DIPLOMA LOGISTIK DAN RANGKAIAN BEKALAN**

JABATAN PERDAGANGAN

POLITEKNIK SEBERANG PERAI

JUN 2016

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk "**Kajian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan warga kerja di sekitar Permatang Pauh, Pulau Pinang terhadap perkhidmatan pembantaran "Lunch Box"**" ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh :

Na.ma penyelia : Puan Aziah Nor Bt. Abdul Aziz

Tandatangan penyelia :

Tarikh : 9 Oktober 2016

Disahkan oleh :

Nama pensyarah khusus : Puan Isratun Bt. Idris

Tandatangan pensyarah khusus:

Tarikh : 9 Oktober 2016

PENGAKUAN

Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

1. Tandatangani

Nama : Khairun Syahmi Hadi Bin Kamal
No. pendaftaran : IODLS13F2082
Tarikh : 9 Oktober 2016

2. Tandatangani

Nama : Mohamad Haziq Bin Abdul Rahim
No. pendaftaran : IODLS13F060
Tarikh : 9 Oktober 2016

3. Tandatangani

Nama : Aliff Asyraff Bin Md Akhir
No. pendaftaran : 10DLS13F2014
Tarikh : 9 Oktober 2016

4. Tandatangani

Nama : Nur Nabila Bt. Harun
No. pendaftaran : 10DLS13F2064
Tarikh : 9 Oktober 2016

5. Tandatangani

Nama : Daarshayani A/P Doraraj
No. pendaftaran : IODLS13F2030
Tarikh : 9 Oktober 2016

6. Tandatangani

Nama : Zainab Bt. Zainuddin
No. pendaftaran : 10DLS13F2034
Tarikh : 9 Oktober 2016

PENGHARGAAN

Bismillahirrahmanirrahim, bersyukur ke hadrat Allah s.w.t yang Maha Pemurah dan Maha Penyayang yang telah memberikan nikmat sebagai seorang Islam dan memanjangkan umur kita hingga ke hari ini tanpa meminta apa-apa bayaran dari kita.

Alhamdulillah, berkat kumiaan Allah s.w.t serta dengan izinNya telah kami siapkan dan menyelesaikan tugas yang diberi dalam tempoh yang telah ditetapkan. Dengan ini kami mengucapkan jutaan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam menjayakan tugas ini terutamanya Puan Aziah Nor Binti Abdul Aziz kerana telah mengambil jawatan sebagai penyelia kami dan memberi tunjuk ajar kepada kami dalam menyiapkan projek ini. Beliau telah banyak mencurahkan ilmu pengetahuan tentang tajuk kajian kami iaitu berkaitan perkhidmatan penghantaran "Lunch Box". Selain itu beliau telah menggerakkan kami sekumpulan dalam mencari bahan untuk kajian ini. Seterusnya, setinggi-tinggi penghargaan juga kami berikan kepada Puan Isratun Binti Idris dan Encik Abdul Aziz Bin Ishak kerana telah banyak memberikan tunjuk ajar dan didikan sepanjang kajian ini dijalankan sebagai pensyarah kursus. Akhir sekali, kami ingin berterima kasih kepada pihak Politeknik Seberang Perai kerana telah menawarkan kursus Kajian Pemiagaan kepada kami, pelajar semester akhir Diploma Pengurusan Logistik dan Rangkaian Bekalan. Segal tunjuk ajar yang diberikan akan dijadikan satu pengalaman dan panduan untuk digunakan pada masa akan datang. Sekian Jazakallahukhairan.

ABSTRAK

Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengenalpasti sejauhmana faktor kos, faktor masa dan faktor perkhidmatan mempengaruhi penerimaan warga kerja di sekitar Permatang Pauh, Pulau Pinang terhadap perkhidmatan penghantaran "Lunch Box". Sampel kajian adalah terdiri daripada 100 warga kerja yang menggunakan perkhidmatan penghantaran "Lunch Box" di sekitar Permatang Pauh yang dipilih menggunakan teknik persampelan purposif. Data yang diperolehi telah dianalisis menggunakan perisian SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 22.0. Dapatan kajian memmjukan faktor yang tertinggi mendapat nilai min yang tertinggi adalah faktor masa. Ia melebihi kedua-dua faktor lain iaitu faktor kos dan perkhidmatan. Ini menunjukkan ramai warga kerja di sekitar Permatang Pauh menggunakan perkhidmatan penghantaran "Lunch Box" atas faktor masa. Ini disokong oleh Abu Sofian, seorang pensyarah di Universit Malaysia Kelantan di dalam akhbar sinar harian bertarikh 9 Mei 2016 di dalam kenyataannya iaitu pemiagaan "Lunch Box" berkembang di seluruh negara kerana sifatnya yang memudahkan orang ramai dan menjimatkan masa pengguna. Kajian ini diharapkan dapat dijadikan panduan serta rujukan oleh pihak-pihak yang berkepentingan terutamanya pihak pengusaha restoran itu sendiri, warga kerja dan pengkaji akan datang. Untuk pengusaha restoran itu sendiri, kajian ini boleh dijadikan panduan untuk mereka lebih mengenalpasti faktor-faktor pemilihan pengguna yang ingin mendapatkan perkhidmatan penghantaran "Lunch Box". Untuk warga kerja pula, kajian ini boleh dijadikan panduan untuk membuat pemilihan restoran untuk mendapatkan perkhidmatan ini. Selain itu, kajian ini dapat dijadikan panduan untuk pengkaji akan datang sebagai bahan rujukan sekaligus dapat menjadi batu loncatan dan tanda aras untuk mereka membuat kajian lebih mendalam dan berkesan.

KANDUNGAN

	Halaman	
PENGESAHAN LAPORAN PROJEK		
PENGAKUAN	ii	
PENGHARGAAN	iii	
ABSTRAK	iv	
KANDUNGAN	vii	
SENARAI JADUAL	xi	
SENARAI RAJAH	xii	
BAB 1	PENDAHULUAN	
1.1	Latar belakang masalah	1
1.2	Penyataan masalah	2
1.3	Objektif kajian	4
1.4	Persoalan kajian	4
1.5	Skop kajian	4
1.6	Kepentingan kajian	
	1.6.1 Kepentingan kepada pengusaha restoran	5
	1.6.2 Kepentingan kepada masyarakat (warga kerja)	5
	1.6.3 Kepentingan kepada pengkaji akan datang	6
1.7	Definisi operasional	

1.7.1	Perkhidmatan	6
1.7.2	Penghantaran	7
1.7.3	Warga kerja	7
1.7.4	Lunch Box	7
1.8	Limitasi kajian	8
BAB2	SOROTAN KAJIAN	
2.1	Pendahuluan	9
2.2	Faktor kos	9
2.3	Faktor masa	11
2.4	Faktor perkhidmatan	12
2.5	Kesimpulan	15
BAB3	METODOLOGI	
3.1	Pendahuluan	16
3.2	Rekabentuk kajian	
3.2.1	Kaedah pengumpulan data	17
3.3	Populasi	18
3.4	Sampe! kajian	19
3.5	Instrumen kajian	
3.5.1	Borang soal selidik	19

3.6	Kesahan dan kebolehpercayaan soal selidik	
3.6.1	Analisis kajian rintis	21
3.7	Kaedah penganalisan data	
3.7.1	Analisa kekerapan	22
3.7.2	Analisa min	23

BAB4 KEPUTUSAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	24
4.2	Analisis kebolehpercayaan data	24
4.3	Dapatan Kajian	
4.3.1	Bahagian A : Latar belakang responden	25
4.3.2	Bahagian B : Kajian terhadap faktor-faktor yang Mempengaruhi penerimaan warga kerja di sekitar Permatang Pauh ,terhadap perkhidmatan Penghantaran "Lunch Box".	32

BAB5 PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1	Pendahuluan	41
5.2	Perbincangan	
5.2.1	Perbincangan terhadap faktor kos	42
5.2.2	Perbincangan terhadap faktor masa	43

5.2.3	Perbincangan terhadap faktor perkhidmatan	45
5.3	Implikasi kajian	46
5.4	Cadangan	
5.4.1	Cadangan kepada pengusaha restoran	49
5.4.2	Cadangan kepada warga kerja	50
5.4.3	Cadangan kepada pengkaji akan datang	50
5.5	Kesimpulan	51
	RUJUKAN	52
	LAMPIRAN	

SENARAI JADUAL

Jadual no.		Halaman
4.1	Analisis Kebolehpercayaan Data	25
4.2	Skala min skor	33
4.3	Analisis item berkaitan pembolehubah bersandar iaitu faktor kos.	33
4.4	Analisis item berkaitan pembolehubah bersandar iaitu faktor masa.	36
4.5	Analisis item berkaitan pembolehubah bersandar iaitu faktor perkhidmatan.	38

SENARAI RAJAH

No. Rajah		Halaman
4.1	Taburan responden mengikut jantina	26
4.2	Taburan responden mengikut umur	27
4.3	Taburan responden mengikut sektor	28
4.4	Taburan responden mengikut pendapatan sebulan.	29
4.5	Taburan responden mengikut bangsa	30
4.6	Taburan responden mengikut kekerapan Penggunaan "Lunch Box" dalam tempoh sebulan.	31

BAB!

PENGENALAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Logistik dan rangkaian bekalan adalah sesuatu yang semestinya tidak dapat dipisahkan dalam dunia perniagaan mahupun pergerakan sesuatu produk ataupun perkhidmatan. Logistik bermula dengan konsep yang berevolusi dari zaman tentera untuk persediaan mereka ketika hendak ke medan perang dari markas. Logistik juga terbahagi kepada beberapa komponen yang penting seperti pengurusan gudang, pemilihan pengangkutan, pengurusan pengagihan dan perkhidmatan pelanggan. Secara umumnya, logistik banyak bermain dengan kos dan masa. Ini adalah elemen terpenting dalam logistik. Tanpa keduanya, logistik tidak mungkin akan berkembang ke seluruh pelusuk dunia seperti sekarang. Secara tidak sedar, logistik adalah sesuatu perkara yang terlibat dalam seharian hidup kita. Sebagai contoh, setiap pergerakan kita dari satu tempat ke satu tempat memerlukan kenderaan. Ini merangkumi komponen dari logistik. Logistik memainkan peranan penting dalam dunia perniagaan makanan. Pada masa kini, peranan penting logistik adalah menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat kini yang terlalu sibuk. Sesibuk manapun, makanan harus menjadi keutamaan masyarakat bagi meneruskan rutin harian (Sinar Harian, 9 Mei 2016, Lunch Box Jana Pendapatan)

Terdapat juga syarikat yang mempunyai pengurusan logistik tersendiri sehinggakan pelanggan terns datang berpusu-pusu untuk mendapatkannya. Syarikat makanan seperti KFC Holdings, Mc Donalds dan Pizza Hut mempunyai pengurusan logistik tersendiri malahan, mereka juga mengada servis penghantaran makanan sampai ke rumah. Ini dinamakan perkhidmatan penghantaran atau *delivery service*. Ini menarik minat pelanggan untuk mendapatkan perkidmatan mereka. Selain itu, perkhidmatan seperti ini menjadi nilai tambah kepada sesuah syarikat dan menjadi kelainan dari syarikat-syarikat lain.

Waiau bagaimanapun, setiap perkara ada kelemahannya tersendiri. Meskipun, perkhidmatan penghantaran memudahkan orang ramai, terdapat juga beberapa masalah yang muncul seperti makanan atau barangan sampai ke tempat yang ingin dihantar secara tidak menepati masa atau tempoh yang diberikan. Ini merupakan faktor utama pemilihan pelanggan keatas sesebuah pemiagaan. Menurut Prof Madya Abu Sofian (Sinar Harian, 2016) , pengusaha perniagaan perlu memenuhi piawaian pengendalian makanan yang betul supaya pemiagaan mereka bertahan lama.

1.2 PENYATAAN MASALAH

Pada era yang semakin berkembang ini, jumlah pekerja di sektor swasta mahupun kerajaan semakin bertambah. Ini menjurus kepada kepadatan para pekerja di sesebuah kawasan terutamanya di kawasan yang pesat membangun seperti bandar atau kawasan perindustrian dan selainnya. Akibat dari peningkatan peratus jumlah pekerja di sesebuah kawasan, pelbagai isu telah timbul. Antaranya dari segi kekangan waktu untuk makan tengahari.

Gaya hidup pekerja yang sangat sibuk pada hari ini membuatkan peniaga menjadi lebih kreatif memikirkan pemiagaan yang sesuai dan selaras dengan perubahan semasa yang menepati kehendak pelanggan. Pemiagaan 'Lunch Box' adalah salah satu potensi dan cara untuk mengatasi masalah yang berkaitan kesibukan pekerja di sesebuah kawasan (Sinar Harian, 9 Mei 2016).

Justeru, akibat dari kesibukan pekerja, telah wujud beberapa masalah dan isu dari segi faktor kekangan masa. Faktor masa adalah salah satu faktor utama yang menyebabkan pekerja di sesebuah kawasan ataupun bangunan tidak sempat untuk makan tengahari. Selain memudahkan orang ramai, 'Lunch Box' juga menjimatkan tenaga dan masa terutama bagi golongan pekerja yang tidak mempunyai kafe di pejabat (Sinar Online, 9 Mei 2016).

Antara isu dan masalah lain yang timbul adalah kekangan dari segi faktor kos. Kos yang berkenaan adalah berkaitan dengan jarak tempat kerja agak jauh dari medan selera atau kafeteria. Ini menimbulkan keresahan di kalangan pekerja di sesebuah kawasan yang jarak tempat kerjanya jauh dari medan selera.

Tambahan lagi, muncul juga masalah lain seperti kekurangan parkir di kawasan medan selera atau restoran. Masalah seperti ini menambahkan lagi kekangan kepada pekerja untuk makan tengahari dan menggunakan waktu rehat sebaiknya. Masalah seperti mencari parkir terlalu lama menyebabkan waktu rehat tidak dapat digunakan sebaiknya oleh pekerja. Kemungkinan dari masalah tersebut, pekerja tidak sempat untuk makan tengahari. Masalah kekurangan tempat letak kereta bukanlah satu perkara yang luar biasa terutama pada penduduk di sekitar medan selera yang mempunyai penempatan penduduk yang padat (Utusan Malaysia, 6 Feb 2016). Oleh yang demikian, kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti apakah faktor yang mempengaruhi penerimaan perkhidmatan penghantaran "Lunch Box" dalam kalangan warga kerja di sekitar Permatang Pauh.

I.3 OBJEKTIF KAJIAN

- Mengenalpasti samada faktor kos mempengaruhi penerimaan perkhidmatan penghantaran 'Lunch Box' dalam kalangan warga kerja di sekitar Permatang Pauh, Pulau Pinang.
- Mengenalpasti samada faktor masa mempengaruhi penerimaan perkhidmatan penghantaran 'Lunch Box' dalam kalangan warga kerja di sekitar Permatang Pauh, Pulau Pinang.
- Mengenalpasti samada faktor kualiti perkhidmatan pelanggan mempengaruhi penerimaan perkhidmatan penghantaran 'Lunch Box' dalam kalangan warga kerja di sekitar Permatang Pauh, Pulau Pinang.

VI PERSOALAN KAJIAN

- Adakah faktor kos mempengaruhi penerimaan warga kerja di kawasan Permatang Pauh, Pulau Pinang terhadap perkhidmatan penghantaran 'Lunch Box'?
- Adakah faktor masa mempengaruhi penerimaan warga kerja di kawasan Permatang Pauh, Pulau Pinang terhadap perkhidmatan penghantaran 'Lunch Box'?
- Adakah faktor perkhidmatan pelanggan mempengaruhi penerimaan warga kerja di kawasan Permatang Pauh, Pulau Pinang terhadap kualiti perkhidmatan penghantaran 'Lunch Box'?

1.5 SKOP KAJIAN

Kajian terhadap perkhidmatan penghantaran 'Lunch Box' dalam kalangan warga kerja di kawasan sekitar Permatang Pauh, Pulau Pinang berdasarkan faktor harga, masa dan kualiti perkhidmatan. Borang soal selidik diagihkan kepada warga kerja di kawasan tersebut.

1.6 KENTINGAN KAJIAN

1.6.1 Kepentingan kepada pengusaha restoran

Melalui kajian yang dilakukan, sedikit sebanyak dapat membantu pihak pengusaha restoran dalam menilai kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan. Justeru itu, dengan adanya maklumbalas dari orang' ramai, pihak pengusaha restoran dapat memperbaiki kelemahan dalam penyediaan perkhidmatan dan dapat memberikan perkhidmatan yang bermutu kepada pelanggan. Melalui kajian ini juga, pihak pengusaha restoran dapat mengetahui tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan tersebut.

1.6.2 Kepentingan kepada masyarakat (warga kerja)

Kajian ini juga memberi kepentingan kepada masyarakat dimana dengan kajian ini dapat memperkenalkan perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak-pihak pengusaha restoran dikawasan sekitar. Hal ini kerana perkhidmatan "Lunch Box" yang ditawarkan oleh pihak pengusaha restoran merupakan perkhidmatan yang masih barn. Justeru, masyarakat juga dapat membuat pilihan yang tepat dalam memilih restoran yang dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik melalui borang maklumbalas yang diedarkan

kepada mereka oleh pengkaji. Dengan borang maklumbalas tersebut, sebarang cadangan atau pendapat dapat disampaikan kepada pihak pengusaha restoran. Oleh itu, pihak pengusaha restoran dapat melakukan perubahan yang perlu dilakukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

1.6.3 Kepentingan kepada pengkaji masa akan datang

Selain kepentingan kepada organisasi dan masyarakat, kajian ini juga memberikan kepentingan dan kelebihan kepada pengkaji masa akan datang. Melalui kajian ini pengkaji masa akan datang dapat menjadikan kajian ini sebagai sumber rujukan mereka. Kajian ini dapat menjadi batu loncatan kepada pengkaji masa akan datang untuk mengkaji dengan lebih berkesan dan mendalam. Penyelidik menyarankan supaya pengkaji akan datang dapat mengupas dengan lebih mendalam bagi menggunakan objektif kajian yang lebih sesuai seperti konsep kenaikan dan penurunan harga minyak yang tidak menentu mempengaruhi kos penghantaran dan lain-lain objektif berkaitan.

1.7 DEFINISI OPERASIONAL

Perkhidmatan

- Menurut Kamus Dewan Bahasa Melayu (Edisi Keempat) menakrifkan perkhidmatan sebagai kerja, usaha, kemudahan untuk kebajikan, keperluan dan kepentingan orang ramai dengan memberikan pinjaman wang, bank pemiagaan dan memberikan berbagai-bagai perkhidmatan kepada para pelanggan.

- Dalam konteks kajian ini, perkhidmatan bermaksud sesuatu yang diberikan daripada pihak pengusaha restoran kepada para pelanggan dari semua aspek supaya urusan jual beli berjalan lancar.

Pel1gl11mtara11

- Menurut Kamus Dewan Bahasa Melayu (Edisi keempat) mendefinisikan orang yang membawa sesuatu untuk diberikan dan disampaikan ke sesuatu tempat atau kepada seseorang.
- Dalam konteks kajian ini, penghantaran bermaksud "Lunch Box" yang telah dikeluarkan oleh pihak pengusaha restoran dan akan dihantar terus kepada pelanggan yang membuat tempahan.

Warga kerja

- Menurut Kamus Dewan Edisi keempat (2005), mendefinisikan tugas atau urusan yang telah ditentukan sebagai tanggungjawab, kewajipan, peranan dan memastikan supaya kerja yang dijalankan memuaskan pihak atasan.
- Dalam konteks kajian ini, warga kerja bermaksud pekerja yang bekerja di kawasan Permatang Pauh, Pulau Pinang dan pernah menggunakan perkhidmatan penghantaran "Lunch Box" yang disediakan oleh pengusaha restoran.

Lunch Box

- Menurut Kamus Dewan (1997) mendefinisikan bekas berbentuk segi empat tepat atau segi empat sama, mempunyai tudung dan biasanya diperbuat daripada kadbod. Kandungan di dalam kotak tersebut adalah apa sahaja yang boleh dimakan seperti nasi, roti dan lain-lain.
- Dalam konteks kajian ini, "Lunch Box" bermaksud makanan tengahari yang dibungkus di dalam bekas bersesuaian dan siap sedia untuk dibuat penghantaran kepada pelanggan.

1.8 LIMITASI KAJIAN

Kajian yang di jalankan adalah tidak melibatkan keseluruhan populasi penduduk di kawasan Permatang Pauh, Pulau Pinang. Tetapi, pengkaji hanya tertumpu kepada kawasan yang berdekatan dengan pelbagai kemudahan seperti kedai makanan dan restoran yang terdapat di sekitar Permatang Pauh, Pulau Pinang. Skop untuk kajian hanya tertumpu kepada pelanggan yang menggunakan "Lunch Box" dalam kalangan penduduk di sekitar Permatang Pauh. Oleh itu, pengkaji hanya mendapatkan pandangan daripada pelanggan ataupun orang awam seramai 100 orang sahaja. Selain daripada itu, pengkaji turut mendapatkan pandangan masyarakat yang bekerja di sekitar kawasan Permatang Pauh. Kajian ini juga memerlukan orang ramai di kalangan penduduk Permatang Pauh, Pulau Pinang. Terdapat pelbagai cabaran yang perlu ditempuh sepanjang menjalankan kajian ini. Manakala dari segi halangan masa pula, pengkaji memerlukan masa yang agak lama dalam menyiapkan kajian.

BAB2

SOROTAN KAJIAN

2.1 PENGENALAN

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan perkhidmatan penghantaran 'Lunch Box' terhadap warga kerja di sekitar Permatang Pauh, Pulau Pinang berdasarkan kepada faktor harga, masa dan kualiti perkhidmatan . Oleh itu, dengan adanya kajian ini diharap dapat menguatkan lagi kajian yang dijalankan. Penghantaran 'Lunch Box' merupakan satu alternatif baharu untuk memudahkan orang ramai yang tidak mempunyai kesempatan untuk makan tengahari di restoran mahupun medan selera. Ini sedikit sebanyak memudahkan orang ramai untuk membeli makanan tanpa perlu ke kedai tersebut untuk membuat pembelian.

2.2 FAKTOR 1: KOS

Harga menunjukkan nilai sesuatu keluaran atau produk atau perkhidmatan kepada pihak penjual dan pembeli. Penentuan harga juga adalah berdasarkan kos dan faktor peningkatan jualan seperti faktor dalaman dan luaran sesebuah syarikat.

Menurut Zumilah Zainalaludin (1998), di dalam buku yang dikarangnya (Pengenalan Kepada Perniagaan), harga adalah nilai yang dibayar oleh pembeli sebagai pertukaran untuk mendapatkan sesuatu produk atau perkhidmatan yang dijual dalam urusan niaga perniagaan. Selain itu, terdapat beberapa lagi istilah yang turut merujuk kepada harga antaranya kadar sewa, premium insuran, bayaran parkir dan sebagainya. Perletakan nilai keatas keseluruhan pemasaran yang ditawarkan kepada pengguna dari ciri-ciri keluaran, imej, lokasi kedai, perkhidmatan pelanggan dan lain-lain adalah istilah harga. Masalah yang sering dihadapi oleh sesebuah organisasi adalah masalah berkaitan penentuan dan persaingan harga. Masalah dari segi penentuan harga yang terlalu berasaskan kos dan harga yang tidak di timbal semula dengan sebaiknya adalah satu kekangan yang besar untuk membuat penentuan harga sebenar.

Harga menunjukkan nilai sesuatu keluaran atau perkhidmatan kepada kedua-dua penjual dan pembeli (Nik Rahimah Nik Yacob, Ghazali Jaffar, Zaharah Bakar - Asas Pemasaran 1992). Perancangan harga merupakan satu proses penentuan keputusan yang sistematik oleh sesebuah organisasi tentang semua aspek penentuan harga. Jika harga dapat ditentukan dengan baik, maka ia akan menghasilkan pertambahan dan peningkatan dalam jualan, imej perkhidmatan tersebut akan meningkat dan perkhidmatan pelanggan akan bertambah baik dan memberikan kepuasan kepada pengguna. Harga juga mempengaruhi keuntungan sesebuah organisasi, yang mana ia merupakan nadi organisasi tersebut.

Mengikut David W. Cravens (2000) di dalam hasilnya *Strategic Marketing*, penentuan harga sesuatu barangan dan perkhidmatan adalah satu kunci utama dalam organisasi demi pengukuhan posisi dalam pasaran. harga. Dalam bidang pemasaran terutamanya dalam memasarkan barangan atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesuatu pemiagaan, harga memainkan peranan yang amat penting untuk menjayakannya. Pengkajian harga perlu dilakukan sebelum harga diletakkan pada sesebuah perkhidmatan atau produk yang ditawarkan. Dengan adanya garis panduan, ia membolehkan sesebuah

organisasi meletakkan had harga minimum dan maksimum bagi sesuatu keputusan harga. Ini akan memudahkan kerja-kerja penentuan harga bagi sesuatu keluaran.

2.3 FAKTOR 2 : MASA

Menurut M. Fauzi (2012), pengurusan masa secara umumnya didefinisikan sebagai satu proses merancang, mengatur dan memperuntukkan masa bagi melaksanakan sesuatu tugas agar dapat membuahkan hasil yang berkualiti. Selain itu, ia juga dapat ditakriikan sebagai salah satu proses penyesuaian peruntukan masa dengan pelaksanaan tugas agar basil tugas lebih berkualiti dan dapat meningkatkan produktiviti. Pengetahuan, kemahiran, teknik, dan kaedah adalah sesuatu yang diperlukan dalam pengurusan masa. Pengurusan masa adalah salah satu aspek yang kritikal dan penting serta ia merentasi pelbagai bidang profession termasuklah dari peringkat bawahan hingga ke atasan. Aktiviti seperti perancangan, pengagihan, penetapan maklumat, perwakilan kuasa, proses analisis penggunaan masa, pemantauan dan penjadualan.

Menurut Schuler (1979), beliau mendefinisikan bahawa pengurusan masa adalah satu matlamat dan keputusan yang amat penting bagi memastikan aktiviti-aktiviti yang lain berjalan seperti yang dijalankan dan menjadi keutamaan kepada permasalahan yang tidak dijangka terhadap pembahagian masa untuk melaksanakan tugas tertentu. Dalam penghantaran barang ,masa mernainkan peranan penting. Ini kerana sekiranya berlaku kesilapan yang kecil, nisbah untuk barangan itu sampai kepada pengguna agak lewat. Terdapat pelbagai punca berlakunya kelewatan seperti kesesakan lalu lintas dan masalah parkir. Ini merupakan masalah yang tidak dapat dijangka dan mampu mempengaruhi pengurusan rnsa bagi sesebuah organisasi.

Menurut Kee-hung Lai dan T.C.E Cheng (2012) perkhidmatan pelanggan dalam logistik berkait dengan kualiti cara pengurusan aliran barang dan perkhidmatan. Secara tidak langsung ini berhubungkait mengenai utiliti masa dan tempat dalam 7R iaitu *right place*, *right product*, *right customer*, *right time*, *right quality*, *right quantity* dan *right price*. Secara keseluruhan pengurusan masa yang efektif dapat mempengaruhi aktiviti penghantaran agar barang tersebut dapat memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan dengan efektif dan efisien.

Kesimpulannya, masa adalah salah satu aspek yang penting dalam sesebuah syarikat kerana dengan pengurusan masa yang cekap dan efisien masa dapat dijitakan dan kos berlebihan dapat dielakkan. Penghantaran sesuatu barangan untuk sampai kepada pengguna memerlukan pengurusan masa yang baik supaya dapat memberikan jaminan dan kepuasan kepada pengguna untuk terus memberikan kesetiaan kepada sesebuah organisasi.

2.4 FAKTOR3: KUALITI PERKHIDMATAN

Di dalam kualiti perkhidmatan pelanggan terdapat pelbagai bentuk yang boleh dikaitkan untuk diaplikasikan di dalam setiap organisasi supaya layanan yang dapat diberikan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan baik. Antaranya ialah dari segi kualiti perkhidmatan terhadap pelanggan. Kualiti perkhidmatan amat dititikberatkan dalam setiap bidang pemiagaan supaya pelanggan akan sentiasa merasa selesa untuk berhubung semula dengan pihak penyediaan perkhidmatan..

Hasil kajian oleh Fadilah Mat Nor, Safura Ahmad Sabri & Khairuddin Khalid di dalam kajian yang dijalankan, menurut Kamus Dewan Edisi Ketiga (2000: 674) menyatakan perkhidmatan ialah sesuatu kerja yang dapat memberikan kepada orang

ramai kemudahan atau kepentingan dalam kehidupan seharian masing-masing serta orang ramai dapat memanfaatkan kehidupan mereka dengan adanya kemudahan yang diberikan. Dengan adanya perkhidmatan penghantaran 'Lunch Box', orang ramai terutamanya warga kerja dapat meluangkan masa yang lebih banyak dan tugas harian mereka dapat dipermudahkan ketika sedang bekerja.

Menurut Roselena (2001), kualiti perkhidmatan adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan selepas mereka menggunakan perkhidmatan yang diberi, setelah itu samada pihak syarikat akan menggubal atau meneruskan objektif syarikat menjadi lebih baik atau tidak kepada pelanggan dengan melihat daripada pandangan pelanggan mereka terhadap perkhidmtan yang diberi. Setiap makanan yang dihantar kepada pelanggan melalui perkhidmatan penghantaran 'Lunch Box' mestilah dapat memenuhi cita rasa pelanggan supaya pelanggan berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan.

Azlinda Kasma Azizan (2010), pula mendefinisikan kualiti perkhidmatan sebagai perkhidmatan yang bukan sahaja dapat dilihat daripada sesuatu produk yang dikeluarkan atau dihasilkan oleh syarikat tersebut tetapi ia juga boleh dilihat melalui cara layanan, sistem operasi syarikat tersebut samada teratur serta melalui kecekapan atau keberkesanan perkhidmatan tersebut. Layanan yang baik juga perlu dititikberatkan dalam perkhidmatan penghantaran 'Lunch Box' iaitu layanan yang baik daripada pekerja yang mengambil pesanan atau daripada pekerja yang membuat penghantaran. Layanan yang baik adalah sangat penting supaya pelanggan tidak lari daripada membeli semula di restoran tersebut dan mendapat kesetiaan dalam tempoh yang panjang daripada pelanggan.

Selain daripada itu, terdapat juga perkhidmatan pelanggan yang dapat dilihat iaitu dari segi kepuasan pelanggan. Ia adalah amat penting di dalam setiap bidang industri. Kajian ini adalah untuk melihat tahap kepuasan perkhidmatan pelanggan dan apa yang perlu diperbaiki lagi oleh syarikat untuk menjadikan sesebuah organisasi itu menjadi

lebih baik dan teratur. Pihak restoran perlulah membantu pelanggan mereka untuk membuat pemilihan makanan dengan mudah iaitu dengan membuat penyusunan menu yang teratur yang dipaparkan kepada pelanggan sama ada di dalam laman sesawang atau *'flyers'*.

Gotzami dan Tsiotras, 2002; Singels et al (2001), setiap organisasi perlulah mementingkan mutu di dalam perkhidmatan yang ditawarkan kerana ia dapat membantu memperbaiki operasi dalaman sesebuah syarikat dengan lebih baik. Contohnya adalah dari segi komunikasi antara pihak pelanggan dan didalam sesebuah restoran dalam melakukan sesuatu aktiviti mengenai perkhidmatan, lebih memberi tumpuan kepada isu kualiti, meningkatkan produktiviti, tingkatkan kepuasan pelanggan dan pihak restoran mendapat kepercayaan daripada pelanggan dengan perkhidmatan yang diguna.

Alias dan Abdul Rahman (2001), jika setiap persepsi kualiti perkhidmatan yang diterima oleh pelanggan adalah apa yang diharapkan dan hasil perbandingan akan dilakukan antara apa yang sepatutnya diberikan kepada pelanggan dari persepsi atau pandangan pelanggan itu sendiri. Ia boleh dikenalpasti melalui pemberian borang kelebihan atau kekurangan kepada pelanggan yang pernah menggunakan perkhidmatan penghantaran makanan 'Lunch Box'. Oleh itu, pihak restoran dapat memperbaiki perkhidmatan penghantaran mereka dengan lebih baik.

Toh (2005), pihak syarikat perlu sentiasa melihat setiap perubahan dari pelbagai segi perkhidmatan yang ditawarkan secara berterusan supaya maklum balas tentang prestasi perkhidmatan dapat diperolehi dan pihak syarikat dapat melakukan lebih banyak penambah baikkan prestasi perkhidmatan pelanggan di dalam sesebuah organisasi. Jika perkhidmatan penghantaran 'Lunch Box' yang ditawarkan kepada pelanggan adalah bermutu maka persepsi pelanggan kepada pihak restoran adalah positif dan pihak restoran akan mencapai prestasi yang baik terhadap perkhidmatan penghantaran 'Lunch Box'.

Daripada pengertian tersebut, dapat difahami bahawa perkhidmatan pelanggan yang cemerlang mestilah bercirikan mesra-pelanggan..

Oleh itu, skop peranan berkaitan perkhidmatan pelanggan perlu meliputi seluruh fungsi yang terdapat di dalam organisasi perniagaan. Maksudnya, tanggungjawab perkhidmatan pelanggan bukan sahaja terletak kepada bahagian jualan atau pemasaran yang berhadapan dengan pelanggan. Malah bahagian-bahagian lain, seperti pengeluaran, perolehan, lojistik, kewangan dan kawalan kualiti yang tidak berurusan secara langsung dengan pelanggan, perlu juga bertanggungjawab. Ini adalah kerana kesemua bahagian tersebut sebenarnya terlibat dalam proses menghasilkan produk yang akan dikemukakan kepada pelanggan.

2.5 KESIMPULAN

Kesimpulannya, faktor kos, faktor masa dan faktor perkhidmatan pelanggan memainkan peranan penting dalam pemilihan warga kerja dan orang ramai pada sesuatu produk. Hal ini kerana, ketiga-tiga faktor ini saling berkaitan antara satu sama lain. Setemsnya, dengan adanya faktor-faktor tersebut, sesebuah organisasi hamslah mengkaji tentang faktor tersebut untuk meningkatkan lagi produktiviti syarikat. Setiap faktor yang dikaji mempunyai asas yang kukuh bagi menyokong sesuatu kajian. Keseimbangan ketiga-tiga faktor tersebut haruslah dititikberatkan.

BAB3

METODOLOGI

3.1 PENGENALAN

Metodologi merupakan cara atau kaedah yang digunakan dalam pengumpulan dan penganalisan data bagi sesuatu kajian yang dibuat. Ia juga amat penting dalam sesuatu kajian segala keputusan dalam sesebuah kajian adalah ditentukan oleh kaedahnya. Kaedah yang bersesuaian dan tepat akan menghasilkan satu kajian yang seiring dengan objektif yang telah ditetapkan. Penyelesaian untuk masalah yang telah dikaji dalam penyataan masalah akan lebih efektif dan cekap serta membuahkan hasil yang lebih tepat. Reka bentuk kajian adalah salah satu faktor penting untuk sesebuah kajian diteruskan. Melalui reka bentuk kajian yang tepat, kos dan masa dapat dijitamkan. Selain itu, kaedah pengumpulan data yang bersesuaian dapat menghasilkan kajian yang tepat. Kesalahan dalam memilih kaedah kajian akan melambatkan proses untuk penganalisan data.

3.2 REKA BENTUK KAJIAN

Kajian yang berbentuk kuantitatif ini adalah satu kajian tentang penerimaan warga kerja terhadap perkhidmatan penghantaran 'Lunch Box' di sekitar Permatang Pauh, Pulau Pinang. Pemilihan reka bentuk kajian yang telah dibuat oleh pengkaji adalah berbentuk tinjauan dengan menggunakan kaedah borang soal selidik. Pemilihan reka bentuk yang bersesuaian dengan apa yang ingin dikaji iaitu dari faktor harga, masa dan perkhidmatan pelanggan yang mempengaruhi penerimaan warga kerja terhadap perkhidmatan penghantaran 'Lunch Box' di sekitar Permatang Pauh, Pulau Pinang.

Penggunaan borang soal selidik adalah kaedah yang turut dipilih kerana ia dapat menjimatkan kos dan masa. Informasi yang akan diperoleh juga bertepatan serta menggambarkan reaksi dan pendapat responden yang sebenar melalui soalan yang dijawab oleh mereka dalam borang soal selidik yang diedarkan.

3.2.1 Kaedah pengumpulan data

3.2.1.1 Data primer

Data primer adalah data yang telah diperoleh secara terus dari sampel atau populasi yang dikaji. Sumber data primer yang diperolehi oleh pengkaji dari kajian ini adalah dari warga kerja di sekitar Bandar Perda itu sendiri yang pernah menggunakan perkhidmatan penghantaran 'Lunch Box' ataupun tidak pernah menggunakannya. Di antara contoh data primer yang diperolehi adalah melalui temu bual, pemerhatian dan soal selidik.

Pengkaji menggunakan kaedah soal selidik dengan membuat pengagihan borang soal selidik secara bersemuka dan rawak. Responden yang terpilih perlu mengisi soalan

soal selidik tersebut untuk memberikan kerjasama untuk menjayakan kajian yang telah dilakukan oleh pengkaji.

3.2.1.2 Data sekunder

Data sekunder adalah data yang telah digunakan dan telah sedia diproses oleh pihak lain. Data ini banyak membantu dalam memperoleh hasil kajian yang lebih baik. Data sekunder banyak diperolehi daripada sumber-sumber seperti majalah, akhbar, bahan rujukan di perpustakaan dan buku-buku ilmiah yang telah sedia wujud. Pengkaji memperoleh sumber-sumber data sekunder melalui kaedah seperti kajian terdahulu dan rujukan di perpustakaan.

Kajian terdahulu merangkumi maklumat yang diperolehi daripada kajian-kajian yang telah dijalankan oleh pelajar-pelajar semester lepas sebagai rujukan. Selain itu, pelbagai buku rujukan dan buku ilmiah menjadi salah satu daripada rujukan pengkaji untuk melancarkan kajian.

3.3 POPULASI

Pengkaji menggunakan kaedah populasi dan sampel bagi mendapatkan maklumat daripada responden. Populasi bagi kajian ini tertumpu kepada warga kerja di sekitar Permatang Pauh, Pulau Pinang.

3.4 SAMPEL KAJIAN

Sampel merupakan sebahagian ahli yang wujud di dalam kelompok populasi tersebut. Sampel digunakan dalam kajian ini merupakan penduduk dan warga kerja yang pernah menggunakan perkhidmatan "Lunch Box" di sekitar Permatang Pauh, Pulau Pinang. Dalam kajian ini, pengkaji hanya mengambil sebanyak 100 orang pelanggan (responden) untuk dijadikan sampel. Sampel responden ditentukan secara rawak atau ditentukan dengan kaedah persampelan purposif. Kaedah persampelan ini digunakan terutamanya apabila pengkaji tidak dapat memperolehi senarai nama responden dalam populasi yang terdapat ciri-ciri yang sama.

3.5 INSTRUMEN KAJIAN

Pengkaji telah memilih untuk menggunakan borang soal selidik sebagai instrumen kajian. Borang soal selidik digunakan bertujuan untuk mendapatkan maklumat dan data daripada responden. Borang soal selidik kebiasaannya digunakan untuk mengumpul data, khususnya data yang berhubung dengan ciri-ciri elemen yang hendak dikaji. Ia direkabentuk berdasarkan aspek-aspek yang dapat memberi jawapan terhadap persoalan kajian. Pengkaji perlu mengetahui dan menganalisis jenis soalan yang hendak ditanya kepada responden. Dalam kajian ini borang soal selidik diedarkan kepada 100 responden.

3.5.1 Borang Soal Selidik

Penyediaan borang soal selidik adalah kaedah yang paling praktikal dan terkini untuk mendapatkan maklumat yang ingin diperolehi berkaitan dengan kajian yang hendak dijalankan. Melalui borang soal selidik, data dapat dikumpul dengan mudah, menjimatkan masa serta wang pengkaji. Selain itu, responden lebih bebas dan bersedia memberi maklum balas kepada soalan yang telah disediakan. Borang soal selidik kajian ini terdiri daripada dua bahagian, iaitu bahagian A dan bahagian B .

BAHAGIANA

Bahagian ini terdiri daripada data demografi seperti jantina, umur, bangsa dan sektor pekerjaan. Ini bertujuan untuk mendapatkan maklumat dari responden. Maklumat yang dikumpulkan dalam bahagian ini adalah digunakan untuk dianalisa oleh pengkaji tentang latar belakang responden yang terlibat dan secara tidak langsung dapat mengkaji tentang tahap penggunaan "Lunch Box" yang tertinggi dalam kalangan warga kerja.

BAHAGIANB

Bahagian ini terdiri daripada 30 item . Item-item soalan di dalam bahagian B adalah dalam bentuk skala liker! 5 mata iaitu 1 untuk sangat tidak setuju, 2 untuk tidak setuju, 3 untuk tidak pasti, 4 setuju dan 5 sangat setuju. Soalan-soalan yang terkandung dalam bahagian **ini** adalah berkaitan dengan faktor harga, masa dan perkhidmatan.

3.6 KESAHAN DAN KEBOLEHPERCAYAAN SOAL SELIDIK

Kesalian

Tujuan kesahan soal selidik ialah:

- I. Memastikan sama ada kajian yang digunakan itu mengandungi semua ciri yang harus ada dalam konsep yang telah dikaji.
- II. Melihat sejauhmanakah dapatan kajian atau data yang dikumpul dapat memberikan penjelasan yang bermakna kepada kajian yang dilakukan.

Faedah kesahan soal selidik ialah: