

**MENGENAL PERSEPSI PENDUDUK TERHADAP PERKHIDMATAN
PENGHANTARAN MAKANAN DI KAWASAN
BUKIT MERTAJAM**

10DLS14F1045	MUHAMMAD AMIR HAIKAL B. ABDUL HAMDAN
10DLS14F1007	TAN YEONG LIN
10DLS14F1057	NOR ATIKAH BT ZAINI
10JLS14F1009	GESHINI A/P MUNUSAMY
10DLS14F1055	NURUL FATINI ZULAIKHA BT HASHIM
10DLS14F1077	MOHAMMAD AMIRUL SAFFI B. MAT RADZI

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

**JABATAN PERDAGANGAN
POLITEKNIK SEBERANG PERAI**

DISEMBER 2016

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan projek bertajuk “Mengkaji Persepsi Penduduk Terhadap Perkhidmatan Penghantaran Makanan Di Kawasan Bukit Mertajam, Pulau Pinang” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan penulisan projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak Oleh:

Nama Penyelia : PN.NORLIA BINTI ZAKARIA

Tandatangan Penyelia :

Tarikh :

Disahkan Oleh:

Nama Pensyarah Khusus : EN.AZLI BIN MUHAMMAD

Tandatangan Pensyarah Khusus :

Tarikh :

PENGAKUAN

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

1. Tandatangani :
Nama : MUHAMMAD AMIR HAIKAL B. ABDUL HAMDAN
No.Pendaftaran : 10DLS14F1045
Tarikh :

2. Tandatangani :
Nama : TAN YEONG LIN
No.Pendaftaran : 10DLS14F1007
Tarikh :

3. Tandatangani :
Nama : NOR ATIKAH BT ZAINI
No.Pendaftaran : 10DLS14F1057
Tarikh :

4. Tandatangani :
Nama : GESHINI A/P MUNUSAMY
No.Pendaftaran : 10JLS14F1009
Tarikh :

5. Tandatangani :
Nama : NURUL FATINI ZULAIKHA BT HASHIM
No.Pendaftaran : 10DLS14F1055
Tarikh :

6. Tandatangan :

Nama : MOHAMMAD AMIRUL SAFFI B. MAT RADZI

No.Pendaftaran : 10DLS14F1077

Tarikh :

PENGHARGAAN

Izinkan kami memulakan penghargaan ini dengan kesyukuran kepada Allah S.W.T yang Maha Berkuasa kerana dengan limpah kurnianya kami sekumpulan dapat menyiapkan laporan akhir ini dengan sempurna dan lengkap di mana ia sangat penting bagi memenuhi syarat penganugerahan Diploma Pengurusan Logistik Dan Rangkaian Bekalan.

Di kesempatan ini, kami juga ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada kedua-dua ibubapa kami serta Politeknik Seberang Perai kerana telah member kerjasama dan dorongan semangat padu kepada kami dalam menjayakan kajian ini.

Ribuan terima kasih juga diucapkan kepada kepada En.Azli Bin Muhammad selaku pensyarah khursus, Pn.Norlia Binti Zakaria selaku penyelia yang tidak jemu memberikan penerangan serta tunjuk ajar, paduan dan idea-idea dalam menyiapkan kertas kerja ini. Tidak lupa juga ucapan terima kasih tidak terhingga kepada penduduk-penduduk di kawasan Bukit Mertajam, Pulau Pinang sebagai responden yang banyak menyumbang kerjasama kepada kami sewaktu kajian dijalankan. Akhir sekali, terima kasih diucapkan kepada ahli-ahli kumpulan yang bertungkus lumus dan bekerjasama dalam menyiapkan kertas projek yang menjadi penentu dalam menyiapkan kertas projek yang menjadi penentu dalam penganugerhan Diploma, rakan-rakan seperjuangan dan pihak-pihak yang terlibat dalam menjayakan kajian ini.

ABSTRAK

Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengkaji tentang persepsi penduduk terhadap perkhidmatan penghantaran makanan dikawasan Bukit Mertajam, Pulau Pinang. Kajian ini dijalankan adalah bagi mendapatkan maklumbalas daripada penduduk yang menetap disekitar kawasan Bukit Mertajam mengenai perkhidmatan penghantaran makanan dari segi faktor kadar harga, masa dan keselesaan pelanggan. Seramai 100 orang responden telah dipilih secara rawak daripada penduduk sekitar yanuntuk memperolehi maklumat kajian. Borang soal selidik ini melibatkan jantina, status, bangsa, umur, dan pekerjaan. Kajian ini menggunakan bahan methodology dari sumber primer dan sekunder. Boring soal selidik digunakan sebagai sumber primer. Boring soal selidik ini terdiri daripada 21 soalan yang terbahagi kepada 2 bahagian iaitu bahagian A dan B. Bagi memenuhi objektif kajian borang soal selidik ini telah diedarkan kepada responden untuk memperolehi maklumat kajian. Diharapkan denagan kajian ini dapat membantu pengusaha-pengusaha restoran dalam memperbaiki perkhidmatan penghantaran makanan yang ditawarkan berdasarkan daripada faktor-faktor seperti diatas.

ABSTRACT

The aim of this study was to investigate the perception of the population against food delivery service area of Bukit Mertajam, Penang. This research was conducted to get feedback from the people who live around the area Bukit Mertajam on food delivery service in terms of price, time and comfort for customers. A total of 100 respondents were randomly selected from a population of around nice acquire research information. This questionnaire are involving gender, status, race, age and occupation. This study uses the methodology of primary and secondary sources. Questionnaire used as the primary sources. The questionnaire consists of 21 questions divided into 2 parts, A and B. In order to meet the objectives of this questionnaire was distributed to respondents to obtain research information. It is expected that this study can help restaurant operators in improving their food delivery services are offered based on factors such as the above.

KANDUNGAN		HALAMAN
PENGESAHAN LAPORAN PROJEK		IV
PENGAKUAN		V
PENGHARGAAN		VII
ABSTRAK		VIII
ABSTRACT		IX
KANDUNGAN		X
SENARAI JADUAL		XIII
SENARAI RAJAH		XIV
BAB 1	Pengenalan	
1.0	Pendahuluan	1
1.1	Latar belakang masalah	3
1.2	Penyataan Masalah	4
1.3	Objektif Kajian	6
1.4	Persoalan kajian	7
1.5	Skop Kajian	7
1.6	Kepentingan Kajian	7
1.7	Definisi Operational	9
1.8	Batasan Kajian	11
BAB 2	Sorotan Kajian	
2.0	Pengenalan	13
2.1	Faktor Harga	14
2.2	Faktor Masa	16
2.3	Perkhidmatan Pelanggan	17
2.4	Kesimpulan	19

BAB 3	METODOLOGI	
3.0	Pendahuluan	20
3.1	Reka Bentuk Kajian	21
3.2	Kaedah Pengumpulan Data	21
	3.2.1 Data Primer	21
	3.2.2 Data Sekunder	22
3.3	Populasi dan Persampelan	22
3.4	Instrumen Kajian	23
	3.4.1 Borang Soal Selidik	23
3.5	Tatacara Kajian	26
3.6	Pilot Test	28
3.7	Kaedah Penganalisaan Data	28
	3.7.1 Analisis Kajian Rintis (SPSS)	29
	3.7.2 Analisa Kekekapan	30
	3.7.3 Analisa Min	30
BAB 4	DAPATAN KAJIAN	
4.1	Pengenalan	31
4.2	Analisis Kebolehpercayaan Data	32
4.3	Dapatan Kajian	34
	4.3.1 Bahagian A : Latar Belakang Responden	34
	4.3.2 Bahagian B: Analisis Kajian Mengenai Persepsi Penduduk Terhadap Perkhidmatan Penghantaran Makaan Dikawasan Bukit Mertajam, Pulau Pinang.	39
4.4	Kesimpulan	50

BAB 5	PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN	
5.1	Pengenalan	52
5.2	Perbincangan	53
	5.2.1 Perbincangan Ke Atas Faktor Harga	53
	5.2.2 Perbincangan Ke Atas Faktor Masa	54
	5.2.3 Perbincangan Ke Atas Faktor Perkhidmatan Pelanggan	56
5.3	Implikasi	58
5.4	Cadangan	59
	5.4.1 Pengkaji	60
	5.4.2 Pengguna	59
	5.4.3 Pengusaha Restoran	60
	5.4.4 Kepada pengkaji akan datang	61
5.5	Kesimpulan	61

NOMBOR JADUAL	SENARAI JADUAL	HALAMAN
1.2.1	Jadual Statistik Restoran Yang Menyediakan Perkhidmatan Penghantaran Makanan	4
4.2.1	Jadual Analisis Kebolehpercayaan Data	33
4.3.1.1	Jadual Responden Mengikut Jantina	34
4.3.1.2	Jadual Responden Mengikut Status	35
4.3.1.3	Jadual Responden Mengikut Umur	36
4.3.1.4	Jadual Responden Mengikut Bangsa	37
4.3.1.5	Jadual Responden Mengikut Pekerjaan	38
4.3.2.1	Skala Min Skor	40
4.3.2.2	Hasil Dapatan Analisa Keatas Min Keseluruhan Item Bagi Setiap Faktor	40
4.3.2.3	Persepsi Responden Terhadap Faktor Kadar Harga	41
4.3.2.4	Persepsi Responden Terhadap Faktor Masa Penghantaran	44
4.3.2.4	Persepsi Responden Terhadap Faktor Keselesaan Pelanggan	47

NOMBOR RAJAH	SENARAI RAJAH	HALAMAN
4.3.1.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	34
4.3.1.2	Taburan Responden Mengikut Status	35
4.3.1.3	Taburan Responden Mengikut Umur	36
4.3.1.4	Taburan Responden Mengikut Bangsa	37
4.3.1.5	Taburan Responden Mengikut Pekerjaan	38

BAB 1

PENGENALAN

1.0 PENDAHULUAN

Pada zaman globalisasi ini, kita dapat melihat ekonomi berkembang dengan pesat, kemajuan teknologi yang semakin canggih dan segala aktiviti hanya berada di hujung jari. Jika dahulu, masyarakat membeli barang dengan cara mereka perlu pergi ke kedai untuk mendapatkan barangan tersebut, tetapi kini pelbagai perkhidmatan penghantaran barang yang ditawarkan sehingga sampai ke rumah pelanggan. Begitu juga dengan perkhidmatan penghantaran makanan. Jika dahulu, masyarakat perlu pergi ke gerai atau restoran untuk membeli makanan tetapi kini mereka hanya perlu menelefon atau memesan makanan melalui aplikasi whatsapp kemudian makanan akan dihantar hingga ke depan pintu. Jika dahulu, perkhidmatan penghantaran dimonopoli oleh syarikat besar seperti KFC, Domino Pizza dan Pizza Hut, kini restoran-restoran juga mula menyediakan perkhidmatan penghantaran makanan. Justeru itu, perkhidmatan penghantaran makanan kini menjadi satu budaya yang semakin berkembang di Malaysia.

Konsep penghantaran makanan secara amnya adalah mengurus aktiviti makanan bermula dari restoran atau gerai hingga ke pelanggan. Aktiviti yang terlibat adalah seperti menerima pesanan, pembungkusan makanan, dan penghantaran makanan dari restoran hingga ke rumah mahupun ke pejabat pelanggan. Proses ini dijalankan oleh pengusaha restoran yang menyediakan perkhidmatan penghantaran makanan bagi memudahkan aktiviti perniagaan dalam mengawal pesanan, merancang aktiviti penghantaran dan pelaksanaan bagi sesuatu perkhidmatan menurut Zakaria (2013).

Perkhidmatan penghantaran makanan amat mementingkan kepuasan pelanggan di dalam setiap aspek termasuklah sikap pekerja dan tahap perkhidmatan yang ditawarkan oleh pengusaha restoran. Hal ini kerana, jika perkhidmatan yang diberikan tidak dapat menambat hati pelanggan, ia akan menjejaskan perkhidmatan yang dijalankan dan menyebabkan pengusaha restoran mudah untuk kehilangan pelanggan. Oleh itu, kepuasan pelanggan merupakan kunci utama dalam menjayakan sesebuah perkhidmatan mahupun perniagaan (Chen dan Hu 2010), kualiti perkhidmatan merupakan faktor utama terhadap kepuasan pelanggan. Jika pelanggan berpuas hati dengan tahap perkhidmatan yang diberikan, ia dapat meningkatkan lagi persepsi masyarakat lain dalam perkhidmatan penghantaran makanan.

Perkhidmatan penghantaran makanan adalah suatu aktiviti di mana pelanggan memesan makanan secara terus kepada pengusaha makanan dan makanan akan dihantar ke tempat yang telah ditetapkan oleh pelanggan. Di sekitar Bukit Mertajam terdapat banyak pengurusan perniagaan yang menyediakan perkhidmatan penghantaran makanan ke rumah mahupun ke pejabat. Hal ini dapat memudahkan dan menjimatkan lagi masa penduduk di kawasan ini untuk menikmati makanan mereka pada bila-bila masa sahaja. Jadi pengkaji memilih untuk membuat kajian mengenai persepsi penduduk terhadap perkhidmatan penghantaran makanan di kawasan Bukit Mertajam, Pulau Pinang

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Bidang pengusahaan makanan merupakan salah satu penjana kepada pertumbuhan ekonomi. Perniagaan pengusahaan makanan pada masa kini dilihat semakin berkembang umpama cendawan tumbuh selepas hujan terutamanya di kawasan-kawasan bandar besar contohnya di kawasan Bukit Mertajam. Perniagaan pengusahaan makanan ini juga bergerak selari dengan arus kemodenan zaman dan terdapat pelbagai perkhidmatan yang telah ditawarkan untuk menarik perhatian pelanggan-pelanggan mereka dengan inovasi yang dilakukan iaitu dari segi menu, rupa bentuk, jenis pembungkusan, cara penghantaran makanan, etika pekerja, kemudahan yang disediakan dan lain-lain lagi. Semakin hari semakin meningkat bilangan pelanggannya melalui perkhidmatan yang ditawarkan oleh pengusaha perniagaan makanan.

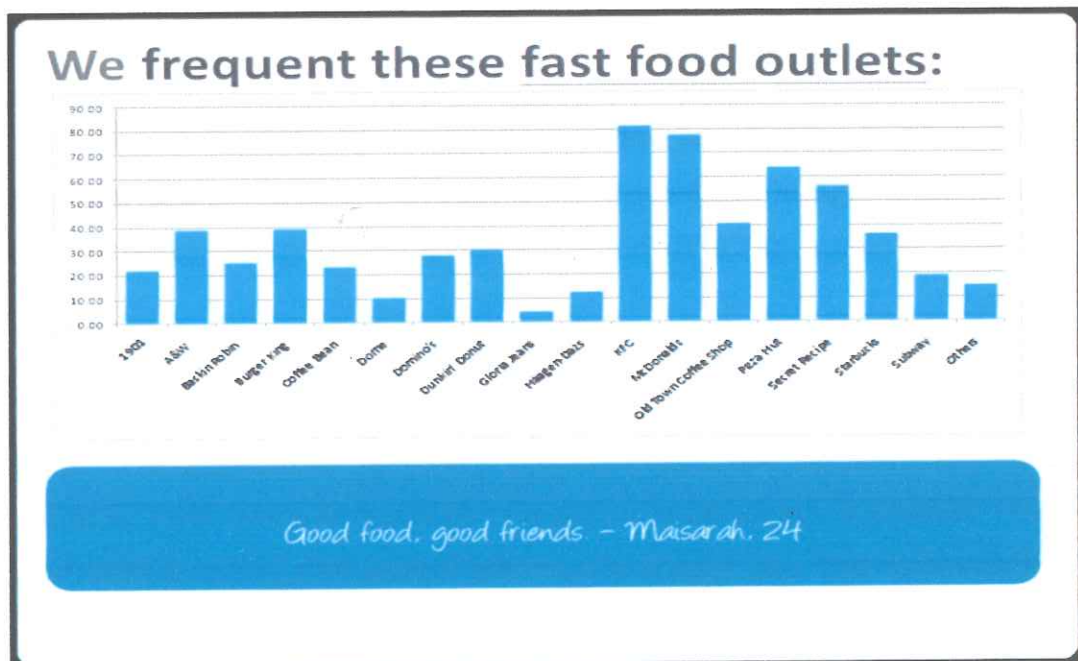
Perkhidmatan penghantaran makanan telah berkembang pesat dan menjadi popular dikalangan pengguna di kawasan Bukit Mertajam. Perkhidmatan penghantaran makanan ini telah membantu pengguna menjimatkan masa dalam mendapatkan makanan siap, dengan hanya memesan atau menempah melalui telefon atau aplikasi whatsapps, makanan sedia untuk di hantar ke rumah atau pejabat. Kajian ini akan dijalankan untuk melihat sama ada faktor kadar harga, masa dan juga perkhidmatan pelanggan dalam mengetahui persepsi penduduk terhadap perkhidmatan penghantaran makanan di kawasan Bukit Mertajam.

Menurut Aman (2012), perkembangan aplikasi berasaskan web dan internet mendapat perhatian ramai pengguna tempatan mahupun antarabangsa dengan memesan makanan melalui perkhidmatan penghantaran makanan. Dengan konsep yang seakan-akan FoodPanda. MyDeals merupakan perkhidmatan melalui web yang mempunyai laman tawaran harian terkemuka di Malaysia yang mengaitkan perkhidmatan

penghantaran makanan secara terus ke rumah atau ke pejabat melalui tempahan menerusi web ini.

Akhir sekali, bagi penduduk yang bekerja lebih masa mereka lebih memerlukan perkhidmatan penghantaran makanan disebabkan terlalu sibuk dan tidak sempat memasak untuk keluarga. Populasi penduduk di kawasan Bukit Mertajam mencecah 231,440 orang berdasarkan pada <http://population.wn.com> (2007) yang diambil pada 10 March 2017. Jadi pada zaman moden ini, perkhidmatan penghantaran makanan sangat diperlukan bagi golongan-golongan yang berkerjaya dan juga kepada pelajar-pelajar institusi yang berdekatan dengan pengusaha perniagaan yang menawarkan perkhidmatan penghantaran makanan.

1.2 PENYATAAN MASALAH



Jadual 1.2.1 Statistik Restoran Yang Menyediakan Perkhidmatan Penghantaran Makanan

Dalam era globalisasi ini, terdapat pelbagai rintangan yang perlu dihadapi oleh pengusahaan perniagaan makanan. Terutamanya dari segi perkhidmatan penghantaran makanan yang disediakan oleh pemilik-pemilik restoran kepada pelanggannya. Kajian ini adalah untuk mengkaji persepsi penduduk terhadap perkhidmatan penghantaran makanan yang ditawarkan oleh pemilik-pemilik restoran di sekitar Bukit Mertajam.

Menurut Hajar Aladin (2013), penduduk taman perumahan dan pangsapuri sudah sinonim dengan perniagaan perkhidmatan penghantaran makanan. Dengan perbelanjaan kurang Rm400 sebulan pengguna dapat menikmati perkhidmatan penghantaran makanan di kediaman mereka. Bentuk perniagaan seperti ini telah menjadi popular dikalangan penduduk perumahan di kawasan Bandar malah perkhidmatan penghantaran makanan ini juga bukan hanya menyediakan perkhidmatan di kawasan-kawasan perumahan atau kawasan penempatan malah ia telah berkembang kepada perkhidmatan ke pejabat-pejabat. Ini disokong oleh Ardini (2016), yang mengatakan tempat kerja yang jauh dan tiada pengangkutan untuk ke restoran menyebabkan perkhidmatan ini amat diperlukan. Khidmat tersebut memudahkan pelanggan untuk membuat pilihan sama ada makan di luar atau menggunakan perkhidmatan ini. Oleh yang demikian, faktor kesibukan mendorong penduduk untuk menggunakan perkhidmatan penghantaran makanan ini. Tambahan pula Bukit Mertajam merupakan kawasan perindustrian dan institusi pengajian yang menyebabkan kebanyakan mereka berpotensi dalam menggunakan perkhidmatan ini.

Selain itu, Menurut Nazri (2009), seorang pengusaha perniagaan makanan yang menjalankan perkhidmatan penghantaran makanan di sekitar kawasan Kangar mendapat sambutan serta menarik perhatian penduduk disekitarnya. Kesibukkan penduduk menyebabkan mereka tidak sempat keluar ketika bekerja atau tidak mahu keluar rumah dan hanya memesan makanan melalui perkhidmatan ini. Permintaan melalui perkhidmatan penghantaran makanan ini mendapat sambutan yang tinggi oleh penduduk sehingga perniagaan pengusahaan makanan semakin berkembang pesat. Menariknya penghantaran

ini juga dibuat tanpa mengenakan sebarang cas tambahan. Sehubungan dengan itu, pengkaji cuba meninjau dan membuat analisa mengenai persepsi penduduk terhadap perkhidmatan penghantaran makanan di kawasan Bukit Mertajam, Pulau Pinang.

Walaupun pelbagai pendapat dalam perkhidmatan penyediaan penghantaran makanan yang tersebut di atas, adalah tidak diketahui sejauh mana pengguna ini melihat isu-isu kadar harga, masa yang diambil dalam penghantaran dan tahap perkhidmatan pelanggan. Apakah tahap yang sebenarnya menjadi pendorong untuk menggunakan perkhidmatan penghantaran makanan?

1.3 OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini adalah untuk mengkaji persepsi penduduk terhadap perkhidmatan penghantaran makanan di kawasan Bukit Mertajam adalah seperti berikut:

- a) Mengenalpasti persepsi pengguna terhadap kadar harga dalam perkhidmatan penghantaran makanan.
- b) Mengenalpasti persepsi pengguna terhadap masa dalam perkhidmatan penghantaran makanan.
- c) Mengenalpasti persepsi pengguna terhadap perkhidmatan pelanggan dalam penghantaran makanan.

1.4 PERSOALAN KAJIAN

- a) Apakah persepsi pengguna terhadap kadar harga dalam perkhidmatan penghantaran makanan?
- b) Apakah persepsi pengguna terhadap masa dalam perkhidmatan penghantaran makanan?
- c) Apakah persepsi pengguna terhadap perkhidmatan pelanggan dalam penghantaran makanan?

1.5 SKOP KAJIAN

Skop kajian ini dilakukan kepada penduduk dikawasan Bandar Perda, Bukit Mertajam. Dalam kajian ini, data yang digunakan adalah diperolehi daripada borang soal selidik yang diedarkan secara rawak terhadap 100 orang responden yang tertumpu dikawasan Bukit Mertajam, Pulau Pinang. Responden yang dipilih adalah dari kalangan penduduk yang menggunakan perkhidmatan penghantaran makanan yang disediakan oleh restoran-restoran berdekatan. Dalam kajian ini pengkaji ingin mengkaji persepsi penduduk terhadap perkhidmatan penghantaran makanan dari segi kadar harga, masa, dan perkhidmatan pelanggan.

1.6 KEPENTINGAN KAJIAN

Dapatan kajian yang dibuat memberikan maklumat yang lebih lengkap serta amat berguna kepada pengkaji untuk mengkaji persepsi penduduk terhadap perkhidmatan penghantaran makanan dari aspek kadar harga, masa, dan perkhidmatan pelanggan di kawasan Bukit Mertajam, Pulau Pinang.

1. Kepentingan Kepada Pengkaji

Secara amnya, pengkaji ingin mengetahui persepsi penduduk terhadap perkhidmatan penghantaran makanan dari aspek kadar harga, masa dan juga perkhidmatan pelanggan. Aspek-aspek ini ingin dikenalpasti oleh pengkaji supaya dapat memahami persepsi penduduk terhadap perkhidmatan penghantaran makanan yang di sediakan oleh pengusaha-pengusaha restoran.

2. Kepentingan Kepada Pengguna

Kajian ini adalah penting dalam usaha untuk mengetahui aspek-aspek yang menarik perhatian penduduk dalam menerima perkhidmatan penghantaran makanan dikawasan Bukit Mertajam, Pulau Pinang. Sebagai penduduk kajian ini membolehkan mereka mengetahui tahap perkhidmatan penghantaran makanan dari aspek kadar harga, masa dan perkhidmatan pelanggan. Hal ini menyebabkan penduduk boleh membuat pilihan yang bijak sama ada ingin menggunakan perkhidmatan penghantaran makanan ataupun lebih selesa untuk makan diluar.

3. Kepentingan Kepada Pengusaha Restoran

Kajian yang dilakukan adalah penting dalam usaha mengenalpasti masalah yang dihadapi oleh pengusaha restoran di kawasan Bukit Mertajam, Pulau Pinang. Hasil Kajian ini diharapkan dapat membantu pengusaha-pengusaha restoran dalam mengetahui bagaimana hendak menyediakan perkhidmatan penghantaran makanan yang terbaik kepada penduduk terutamanya kepada penduduk dikawasan Bukit Mertajam, supaya mereka berpuas hati dengan perkhidmatan yang ditawarkan.

4. Kepentingan Kepada Pengkaji Akan Datang

Kajian ini memberikan kepentingan kepada pengkaji akan datang. Ini adalah kerana kajian ini boleh dijadikan sebagai sumber rujukan. Hasil kajian yang dijalankan diharap dapat membantu penyelidik pada masa akan datang untuk membuat kajian lanjut mengenai aspek-aspek lain, selain daripada aspek yang telah dikaji oleh pengkaji. Antara aspek yang boleh difikirkan oleh pengkaji akan datang adalah mengkaji kualiti makanan di restoran-restoran yang menyediakan perkhidmatan penghantaran makanan kepada penduduk. Kajian ini juga diharap dapat memberi sedikit sebanyak maklumat dan informasi kepada pengkaji akan datang mengenai kadar harga, masa dan perkhidmatan pelanggan dalam penghantaran makanan bagi membolehkan mereka membuat kajian lanjut mengenai isu ini.

1.7 DEFINISI OPERASIONAL

1. Mengkaji

Menurut Kamus Dewan (1996), mengkaji didefinisikan sebagai menyelidik dan meneliti dengan mendalam dan terperinci supaya dapat membuat sesuatu keputusan. Dalam konteks kajian ini, mengkaji adalah merujuk kepada kadar harga, masa dan juga perkhidmatan pelanggan dalam menggunakan perkhidmatan penghantaran makanan.

2. Persepsi

Menurut kamus dewan (2011), persepsi bermaksud gambaran atau bayangan dalam hati atau fikiran (tentang sesuatu), pandangan (menerusi pancaindera) dan tanggapan. Dalam konteks kajian ini, persepsi merujuk kepada tanggapan atau pandangan penduduk terhadap perkhidmatan penghantaran makanan yang disediakan oleh restoran-restoran.

3. Perkhidmatan

Merujuk Kotler & Armstrong (1998), perkhidmatan ialah bentuk keluaran yang mengandungi aktiviti, faedah atau kepuasan yang ditawarkan untuk jualan dan bersifat tidak ketara dan tidak menghasilkan sebarang pemilikan. Dalam konteks ini, perkhidmatan merujuk kepada tahap perkhidmatan penghantaran makanan yang ditawarkan oleh restoran-restoran di kawasan Bukit Mertajam kepada pelanggan.

4. Penduduk

Menurut kamus dewan (2010), penduduk bermaksud jumlah orang yang berada di dalam sesebuah negara. Menurut pengkaji, penduduk adalah orang ramai yang berada di kawasan Bukit Mertajam yang menggunakan perkhidmatan penghantaran makanan.

5. Harga

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat, harga merupakan nilai sesuatu barangan dengan (kiraan) wang, ia menetapkan harga (nilai) yang tinggi apabila mengetahui sesuatu atau seseorang itu sangat-sangat dikehendaki. Dalam konteks kajian pula, harga ditentukan oleh pengusaha restoran dikawasan bukit mertajam dalam mengenakan kadar harga kepada pelanggan yang menggunakan perkhidmatan penghantaran makanan. Ia termasuk caj penghantaran sehingga ke lokasi yang di tetapkan oleh pelanggan sama ada di pejabat mahupun di rumah.

6. Masa

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat, masa adalah waktu yang telah ditetapkan atau dirancang untuk pelaksanaan sesuatu. Tempoh masa yang panjang atau peringkat (masa). Dalam konteks kajian ini, masa merujuk kepada perkhidmatan penghantaran makanan kepada pelanggan sama ada menepati masa ataupun tidak. Masa perlu dititik beratkan dalam sesuatu perkhidmatan bagi memuaskan hati pelanggan.

1.8 BATASAN KAJIAN

Dalam proses menjalankan kajian ini, beberapa batasan atau kajian yang kemungkinan berlaku adalah seperti berikut antara batasan yang mempengaruhi kajian ini ialah masa. Masa yang diberikan untuk membuat kajian adalah sangat terhad dan singkat kerana ini merupakan kajian pertama bagi pengkaji yang tidak mempunyai pengalaman dalam menyediakan sesebuah proposal. Masa yang diberikan untuk mengedarkan borang soal

selidik adalah terlalu singkat dan merumitkan pengkaji dalam mengumpulkan borang tersebut.

Selain itu, masalah yang dihadapi pengkaji ialah masalah kerjasama di mana responden kurang memberikan kerjasama atau maklumat kepada pengkaji. Responden juga memberikan jawapan yang tidak jujur pada borang yang diedarkan, ini juga menyebabkan kurangnya maklumat dan panduan yang diterima oleh pengkaji dalam membuat kajian.

Di samping itu, masalah kewangan juga menjadi batasan dalam kajian ini. Kajian ini tidak boleh dilakukan secara menyeluruh kerana penyelidik atau pengkaji perlu menggunakan sumber kewangan sendiri dalam menjalankan kajian ini. Sehubungan dengan itu, kajian ini hanya dapat dibuat untuk bilangan sampel yang kecil sahaja.

BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.0 PENGENALAN

Sorotan Kajian merupakan teori-teori atau penulisan yang berkaitan dengan bidang kajian yang ingin dijalankan. Ia perlu untuk menunjukkan bahawa ada sokongan kepada isu yang dikaji, Ini akan membantu dan menyokong dalam mencapai objektif dan maklumat yang perlu bagi kajian yang dijalankan.

Perkhidmatan penghantaran makanan memberi impak yang besar terutama bagi bandar yang maju. Perkhidmatan penghantaran makanan mendapat sambutan yang menggalakkan daripada kakitangan sektor swasta dan awam. Hal ini kerana mereka yang bekerja tidak mempunyai masa yang mencukupi untuk memasak akibat kelewatan pulang ke rumah kerana kesesakan lalu lintas atau kerja yang terlalu banyak. Hal ini menyebabkan mereka lebih gemar menggunakan perkhidmatan penghantaran makanan kerana menjimatkan masa mereka untuk memasak dan menghidangkan makanan. Perkhidmatan makanan kini amat mementingkan kualiti dan kepuasan pelanggan kerana banyak peniaga yang menjalankan perkhidmatan penghantaran makanan

menyediakan pakej-pakej dengan menawarkan harga yang rendah bagi menarik minat pelanggan.

Kesimpulannya, Sorotan kajian ini diadakan bagi menyokong objektif-objektif kajian yang kami jalankan. Hasil daripada kajian inilah kami menghasilkan objektif dan tujuan kajian kami bagi perkhidmatan penghantaran makanan.

2.1 FAKTOR HARGA

Pembelian makanan secara atas talian merupakan kaedah paling mudah buat golongan yang kesuntukan masa untuk membeli makanan diluar. Kaedah pembelian makanan secara atas talian dapat membantu pengguna untuk membuat perbandingan harga makanan yang dijual melalui saluran internet sahaja. Hal ini kerana para pelanggan perlu mengambil kira kos makanan yang akan di beli sebelum melakukan sebarang pembelian. Selain itu, pihak pelanggan juga perlu mengambil kira dari faktor kos yang mendorong mereka melakukan pembelian dari proses awal sehingga proses akhir yang melibatkan penghantaran makanan, kos kuantiti makanan, dan kos-kos lain apabila melakukan pembelian secara atas talian.

Kebiasaannya pelanggan akan mementingkan kualiti perkhidmatan makanan serta keenakan makanan yang dihidangkan supaya ia berbaloi dengan wang yang dibayar oleh mereka (klara 2001). Untuk bersaing dalam pasaran pada masa kini, pengusaha peniaga perlu memberi menghargai pelanggan selain daripada makanan enak dan kualiti yang baik. Di samping itu, harga yang berpatutan merupakan faktor penting

dalam memuaskan hati pelanggan kerana pelanggan menilai perkhidmatan berdasarkan harga yang dibayar oleh mereka (Bojanic 2007).

Harga juga merupakan salah satu faktor yang penting di dalam perkhidmatan penghantaran makanan kerana setiap pergerakan barang yang dilakukan akan melibatkan kos. Setelah pelanggan melakukan pembelian secara atas talian, maka kos yang perlu dikeluarkan selain daripada harga barang, adalah kos penghantaran bagi setiap makanan yang ditempah. Antara kos yang dapat di kurangkan ialah kos pengangkutan ini kerana kami mengehendkan skop penghantaran di sekitar Bukit Mertajam. Oleh yang demikian, apabila sesebuah restoran menitik beratkan kualiti perkhidmatan dan memenuhi segala kehendak pelanggan maka tidak mustahil mereka akan memperoleh pelanggan yang tetap. (ha dan jang 2010).

Selain itu, perniagaan perkhidmatan penghantaran makanan ini turut memberi peluang kepada peniaga beroperasi selama 24 jam setiap hari. Pada zaman milenium kini, teknologi yang canggih membolehkan pengguna internet mengakses laman sosial untuk membuat tempahan makanan pada bila-bila masa dan di mana sahaja. Faktor ini, memberi kelebihan kepada pelanggan kerana tiada persembunyian harga dalam caj penghantaran dan harga makanan tersebut. Di samping itu, kegagalan meletakkan tanda harga pada barang jualan juga menjadi satu kesalahan dan turut menghalang peniaga tidak boleh menaikkan harga barang serta mengaut untung berlebihan sesuka hati (Akta Kawalan Harga 1946).

2.2 FAKTOR MASA

Faktor masa merupakan satu aspek yang penting di dalam perkhidmatan penghantaran makanan kerana setiap detik sewaktu penghantaran makanan dibuat mempunyai nilai kos. Pemilihan pengangkutan hendaklah bersesuaian supaya makanan yang dihantar akan tiba pada masa yang telah ditetapkan. Pengangkutan memainkan peranan penting kerana ia yang menggerakkan makanan yang dibeli atas talian dan secara automatiknya dapat menyediakan nilai tambah kepada pelanggan apabila makanan yang dipesan tiba tepat pada masanya.

Dalam konteks penghantaran makanan, masa mempunyai kaitan dengan pengurusan perhubungan pelanggan. Zaman teknologi kini pelanggan hanya menumpukan kepada makanan segera di mana makanan yang dibeli akan siap dalam tempoh yang singkat sekitar 5 minit walaupun pada waktu kemuncak di dalam mencapai penyediaan makanan dengan cepat dan kualiti yang konsisten dalam proses penghasilan produk secara sistematik. Penulisan bertajuk *Being The Shopper* menjelaskan bahawa budaya berbelanja menggunakan laman sesawang bermula dengan baby boomer lahir selepas 1945 dan melalui generasi x. (Phil Lempert 2002)

Selain itu, faktor masa turut memberi impak yang besar terhadap kepuasan pelanggan melalui kualiti masa perkhidmatan yang diberi oleh peniaga. Mill (2004) mengatakan sesetengah perkara yang diharapkan oleh pelanggan adalah kualiti perkhidmatan, waktu yang tepat dan persediaan yang memuaskan. Hal ini dapat perkukuhkan lagi, menurut Nurul Hashima yang menjalankan servis food delivery kebanyakan diterima adalah dikalangan orang yang bekerja. "Faktor masa menjadikan mereka memilih perkhidmatan penghantaran makanan yang saya sediakan sumber mStar online (2016)". Oleh yang demikian, jelas bahawa kebanyakan pelanggan menginginkan

perkara yang boleh menjimatkan masa mereka untuk memperoleh makanan yang cepat, mudah dan sedap.

Justeru itu, masalah yang sering dihadapi oleh pelanggan seperti kekangan masa yang dihadapi untuk melakukan sebarang pembelian makanan boleh diatasi dengan adanya perkhidmatan penghantaran makanan secara atas talian . Hal ini kerana pengguna boleh melakukan sebarang pembelian tanpa mengira had masa. Menurut artikel yang bertajuk “Kerja Dari Rumah Tanpa Permis” yang ditulis oleh Mahfuz Mohammad dipetik melalui sumber kosmo (2015) bahawa pengguna tidak perlu menghabiskan banyak masa dan tenaga ke restoran atau pusat beli-belah kerana proses pembelian hanya di hujung jari sahaja.

2.3 PERKHIDMATAN PELANGGAN

Perkhidmatan kepada pelanggan amat memainkan peranan yang penting dalam penghantaran makanan. Hal ini kerana setiap perkhidmatan yang diberikan mestilah dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Jika mereka berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan, sudah tentu mereka akan menggunakan perkhidmatan ini pada hari seterusnya. Justeru itu, perkhidmatan kepada pelanggan merupakan objektif yang perlu dilihat juga di dalam kajian ini.

Dalam perkhidmatan penghantaran makanan, peniaga yang menyediakan perkhidmatan penghantaran makanan perlu menyediakan kemudahan aplikasi dalam memudahkan orang awam dalam memesan menu makanan mereka, aplikasi yang diberikan termasuklah memudahkan pelanggan melihat menu dan nama makanan yang disediakan oleh restoran. Kemudahan untuk berkomunikasi juga perlu dititikberatkan supaya orang awam mudah untuk memesan makanan dengan pantas dan tidak perlu

menunggu lama. Hal ini disokong oleh pengkaji lepas yang telah menjalankan satu kajian dalam mengenal pasti masalah dalam memesan makanan untuk penghantaran di mana orang awam tidak boleh mengenalpasti menu yang disediakan oleh peniaga yang menyediakan perkhidmatan penghantaran. Hal ini menyukarkan pelanggan untuk memesan makanan untuk penghantaran. (Jinsu Tan,2014)

Selain itu, ruang restoran yang terlalu padat dengan pelanggan di restoran menyebabkan orang ramai terpaksa menunggu lama untuk memesan makanan menjadi faktor tersedianya perkhidmatan penghantaran makanan. Masalah komunikasi antara peniaga restoran dan orang awam juga sering berlaku kerana pelanggan terpaksa menunggu terlalu lama dan layanan kepada pelanggan juga tidak memuaskan. Permasalahan ini menyebabkan ramai yang beralih arah kepada pemesanan makanan secara terus menggunakan telefon bagi memesan makanan. Perkara ini disokong oleh pengkaji lepas di mana masalah yang sering dihadapi oleh orang ramai ialah masalah komunikasi dengan pekerja pengambil pesanan. Oleh itu, ramai orang awam lebih gemar menggunakan aplikasi dalam memesan makanan dan tidak perlu untuk menunggu lama untuk memesan dan makanan terus dihantar ke rumah. (Aizam bin Awadz,2009)

Seterusnya, di dalam menjalankan perkhidmatan penghantaran makanan, pekerja yang menghantar makanan perlu mengetahui setiap tempat yang perlu dihantar bagi mengelakkan kelewatan dalam penghantaran makanan. Ia juga bagi memastikan kualiti penghantaran sentiasa dijaga dan memuaskan hati pelanggan dalam perkhidmatan penghantaran makanan. Jika pekerja yang ditugaskan untuk menghantar makanan tidak mempunyai pengalaman tentang alamat dan jalan yang perlu dilalui, ia akan menjejaskan kualiti dan reputasi bagi restoran tersebut kerana terpaksa menggunakan GPS untuk mencari alamat rumah. Hal ini disokong oleh pengkaji lepas di mana kakitangan restoran yang menghantar pesanan kepada pelanggan mengambil masa yang lama untuk mencari lokasi pelanggan kerana tidak mengetahui nama jalan, nombor rumah dan terpaksa menggunakan GPS untuk mencari lokasi kawasan rumah pelanggan. (Jinsu Tan,2014)

2.4 KESIMPULAN

Justeru itu, Berdasarkan sumber yang telah dikenal pasti didapati bahawa objektif-objektif yang kami kaji amat memainkan peranan penting dalam servis penghantaran makanan ini.

Bagi faktor harga, Servis penghantaran makanan haruslah tidak membebankan orang awam dengan meletakkan caj penghantaran yang terlalu tinggi dan ia berbaloi dengan wang yang dibayar oleh mereka (klara 2001). Disamping itu, faktor harga yang berpatutan penting supaya pelanggan berpuas hati dengan nilai perkhidmatan berdasarkan harga yang dibayar oleh mereka (Bojanic 2007).

Bagi faktor masa pula, waktu penghantaran makanan mestilah tepat dan menepati waktu rehat orang awam yang bekerja supaya mereka tidak perlu menunggu terlalu lama untuk menikmati hidangan. Menurut Nurul Hashima yang menjalankan servis food delivery menyatakan kebanyakan menerima tempahan daripada orang yang bekerja, (mstar online 2016). Justeru itu, kebanyakan pelanggan hanya membuat tempahan perkhidmatan makanan melalui laman sesawang bermulanya daripada golongan generasi x (Phil Lempert 2002)

Faktor perkhidmatan pelanggan turut memainkan peranan yang penting di dalam proses penghantaran makanan kerana penduduk sering menghadapi masalah dalam memesan makanan untuk penghantaran di mana pelanggan tidak boleh mengenal pasti menu yang disediakan oleh peniaga yang menyediakan perkhidmatan penghantaran. Hal ini menyukarkan pelanggan untuk memesan makanan untuk penghantaran. (Jinsu Tan,2014). Oleh itu, pelanggan lebih gemar menggunakan aplikasi dalam memesan makanan dan tidak perlu untuk menunggu lama untuk memesan dan makanan terus dihantar ke rumah(Aizam bin Awadz,2009).

BAB 3

METHODOLOGI

3.0 PENDAHULUAN

Metodologi merupakan pendekatan yang digunakan oleh pengkaji untuk mengumpul data. Merujuk pada kajian yang dibuat, pengkaji menggunakan faktor metodologi dalam kajian merujuk kepada bab 3. Bab ini mengandungi cara-cara mendapatkan maklumat berkaitan dengan kajian secara sistematik dan teratur. Bagi menghasilkan keputusan kajian yang tepat, maklumat dan fakta yang didapati perlu lengkap, mempunyai kesahihan yang tinggi dan berkesan, bagi menunjukkan bahawa kajian tersebut mempunyai ciri-ciri dan kredibiliti yang tersendiri yang membolehkannya menjadi salah satu bahan rujukan pada masa akan datang.

Dalam bab ini, pengkaji membincangkan berkaitan dengan prosedur metodologi yang digunakan bagi melengkapkan kajian mengikut kriteria yang dikehendaki iaitu reka bentuk kajian, populasi dan sampel, instrumen kajian, tatacara kajian serta kaedah