

TAHAP KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP CIRI-CIRI PERKHIDMATAN DAN KEMUDAHAN DI PASAR MINGGU PUTATAN, KOTA KINABALU, SABAH

VISITORS' SATISFACTION LEVEL TOWARDS THE CHARACTERISTICS OF SERVICES AND FACILITIES AT PUTATAN WEEKLY MARKET, KOTA KINABALU, SABAH

Jabil Mapjabil¹, Datu Razali Datu Eranza², Ridhuan Mohd³, Herman Obi⁴,
Muhammad Nashrul Azam Shabri⁵, Gulam Mohammad⁶

¹Institut Kajian Orang Asal Borneo (BorIIS), Universiti Malaysia Sabah, Malaysia
(E-mail: jabil@ums.edu.my)

²Fakulti Perniagaan, Ekonomi dan Perakaunan, Universiti Malaysia Sabah, Malaysia
(E-mail: drde@ums.edu.my)

³Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Malaysia Sabah, Malaysia
(E-mail: ridhuan0806@gmail.com)

⁴Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Malaysia Sabah, Malaysia
(E-mail: kondradlakk@gmail.com)

⁵Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Malaysia Sabah, Malaysia
(E-mail: azamshabhri@gmail.com)

⁶Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Malaysia Sabah, Malaysia
(E-mail: ghulammmohammad0209@gmail.com)

Article history

Received date : 19-9-2020
Revised date : 20-9-2020
Accepted date : 15-10-2020
Published date : 15-10-2020

To cite this document:

Jabil Mapjabil, Datu Razali Datu Eranza, Ridhuan Mohd, Herman Obi, Muhammad Nashrul Azam Shabri & Gulam Mohammad (2020). Tahap kepuasan pengunjung terhadap ciri-ciri perkhidmatan dan kemudahan di pasar minggu Putatan, Kota Kinabalu, Sabah. *Jurnal Penyelidikan Islam dan Kontemporari (JOIRC)*, 3(7), 24 - 35.

Abstrak: *Pasar minggu merupakan salah satu aktiviti ekonomi sektor informal yang konvensional namun berkembang pesat seiring dengan proses pambandan. Sejalan dengan tempoh operasinya yang telah berdekad lamanya, suatu kajian telah dijalankan untuk mengenal pasti persepsi pengunjung terhadap pasar minggu. Untuk itu, kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti tahap kepuasan pengunjung terhadap ciri-ciri perkhidmatan dan kemudahan di Pasar Minggu di Putatan, Kota Kinabalu, Sabah. Kajian ini melibatkan penggunaan kaedah kuantitatif melalui tinjauan borang soal selidik terhadap 80 orang responden. Dengan menggunakan analisis skala likert dan tafsiran skor min yang dikemukakan oleh Alias (1999), pengkaji dapat meneliti tahap kepuasan responden untuk beberapa parameter yang telah ditetapkan. Hasil kajian untuk ciri perkhidmatan di pasar minggu mendapati ciri kepelbagai jenis produk serta produk yang memenuhi keperluan dan citarasa mencatatkan skor min yang lebih 'tinggi' berbanding beberapa ciri lain dengan masing-masing skor min 3.90 ke atas. Terdapat tiga aspek yang mencatatkan skor min 'sederhana' sahaja iaitu gerai yang kecil dan sempit (3.36), persekitaran yang bersih (3.34) dan kemudahan asas yang lengkap (3.31). Untuk analisis tahap kepuasan terhadap kemudahan yang disediakan di pasar*

minggu pula, aspek ketersediaan kedai makan minum (3.90) dan pengangkutan (3.35) mencatatkan skor min yang 'tinggi'. Namun begitu, tiga aspek yang mencatatkan skor 'sederhana' yang paling rendah iaitu kemudahan aduan dan informasi (2.85), tempat meletak kenderaan (2.70) dan pondok keselamatan (2.64). Untuk itu, hasil kajian ini diharap dapat menyediakan cadangan penambahbaikan kepada pihak pemegang taruh yang berkenaan agar Pasar Minggu Putatan akan lebih menjadi tumpuan pengunjung dan pelanggan, berdaya saing dan lestari.

Kata Kunci: *Pasar Minggu, Tahap Kepuasan, Pengunjung, Kemudahan, Perkhidmatan*

Abstract: *The weekly market is one of the conventional informal sector economic activities but is growing rapidly in line with the urbanization process. In line with its decades-long operating period, a study was conducted to identify the visitors' perceptions towards the weekly market. Therefore, this study was conducted to identify the visitors' level of satisfaction towards the characteristics of services and facilities at the Weekly Market in Putatan, Kota Kinabalu, Sabah. This study involves the use of quantitative methods through survey questionnaire on 80 respondents. The results of the study for characteristics of services at the weekly market found that the characteristics of various types of products as well as products met the needs and taste recorded a 'high' mean score compared to some other characteristics with a mean score of 3.90 and above. There are three aspects that recorded a 'moderate' mean score only namely small and narrow stalls (3.36), clean environment (3.34) and complete basic facilities (3.31). For the analysis of the level of satisfaction towards the facilities provided in the weekly market, the aspects of the availability of food and beverage outlets (3.90) and transportation (3.35) recorded a 'high' mean score. However, the three aspects that recorded the lowest 'moderate' score were complaints and information facilities (2.85), parking (2.70) and security huts (2.64). Therefore, the results of this study are expected to provide suggestions for improvement to the stakeholders concerned so that the Putatan Weekly Market will be more attractive to the visitors and customers, competitive and sustainable.*

Keywords: *Weekly Market, Level of Satisfaction, Visitors, Facilities, Services*

Pengenalan

Pasar minggu ialah sebuah ruang tempat jual beli secara terbuka dan bersifat konvensional yang lazimnya diadakan di medan pasar atau tempat sementara serta sering kali diadakan hanya pada hari tertentu pada setiap minggu. Pasar minggu merupakan suatu ciri perniagaan sektor tidak formal yang tidak asing lagi di Sabah. Ia lebih popular dikenali sebagai 'tamu'. Secara umumnya, pasar tamu terdapat di kebanyakan daerah di negeri ini. Namun begitu, terdapat sedikit perbezaan pasar minggu di kawasan tertentu, misalnya dari segi waktu beroperasi, kekerapan hari jualan, jenis barangan yang dijual, jumlah gerai dan sebagainya. Pasar minggu berperanan sebagai pusat aktiviti perekonomian berasaskan sektor tidak formal, iaitu melalui penawaran dan penyediaan pelbagai barangan keperluan pengunjung. Di samping itu, pasar minggu adalah tempat utama pertemuan antara pembeli dengan penjual untuk membeli serta mendapatkan barangan bagi memenuhi keperluan dan kehendak penggunanya tanpa mengambil kira taraf sosial sesuatu masyarakat. Kewujudan pasar minggu semakin mendapat tempat dalam kalangan pengunjung sekali gus memacu pertumbuhan ekonomi setempat. Sambutan yang begitu menggalakkan daripada pengunjung mendorong lebih ramai penglibatan komuniti setempat dalam sektor tidak formal ini bagi menjana peluang pendapatan.

Sehubungan dengan itu, kepuasan pengunjung adalah lebih banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan di sesebuah pasar minggu. Tahap kepuasan pengunjung diukur berdasarkan beberapa parameter yang dikenal pasti mempengaruhi sikap dan persepsi pengunjung semasa kunjungan mereka ke pasar berkenaan. Kepuasan terhadap ciri-ciri perkhidmatan diperhatikan melalui sikap peniaga terhadap pengunjung manakala bagi kemudahan pula diukur berdasarkan kualiti kemudahan yang disediakan di kawasan pasar tersebut. Oleh itu, peniaga perlu meningkatkan kualiti layanan perkhidmatan mereka terhadap pengunjung manakala kemudahan di sekitar pasar minggu pula perlu ditambah baik untuk keselesaan pengunjung. Hal ini sangat penting kerana kualiti perkhidmatan dan kemudahan pasar minggu yang memuaskan akan mempengaruhi penduduk untuk berkunjung semula ke pasar tamu berkenaan. Untuk meneliti tahap kepuasan pengunjung terhadap ciri-ciri perkhidmatan dan kemudahan di pasar minggu, suatu kajian telah dijalankan di Pasar Minggu Putatan, Kota Kinabalu, Sabah.

Persoalan dan Justifikasi Pemilihan Kawasan Kajian

Persoalan utama yang mendorong kajian terhadap isu tahap kepuasan pengunjung di pasar minggu ini adalah disebabkan oleh konsep pasar minggu atau *tamu* ini telah puluhan dekad beroperasi di Sabah. Dalam tempoh begitu lama, bagaimanakah ia mempengaruhi persepsi pengunjung yang datang ke pasar berkenaan? Apatah lagi, ia berkembang selari dengan arus perbandaran yang berlaku di sesebuah kawasan. Pada masa yang sama, Putatan adalah sebuah petempatan bandar yang pesat membangun kerana kedudukannya yang strategik berdekatan dengan lapangan antarabangsa Kota Kinabalu dan laluan utama antara petempatan kawasan pantai Barat Selatan seperti Keningau, Beaufort, Bongawan dan Papar ke Kota Kinabalu. Untuk itu, dua persoalan yang ingin dikaji, iaitu (i) sejauh manakah tahap kepuasan pengunjung terhadap ciri-ciri perkhidmatan di pasar minggu di Putatan? dan (ii) setakat manakah tahap kepuasan pengunjung terhadap kualiti kemudahan yang disediakan di pasar minggu di lokasi kajian tersebut?

Justifikasi kajian ini adalah untuk menambah baik kualiti perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan di sesebuah pasar minggu khususnya di daerah Putatan sejajar dengan tempoh operasinya yang telah berdekad lamanya. Kajian yang dijalankan ini diharapkan dapat memaparkan hasil kajian berkaitan isu ini dan seterusnya menyediakan cadangan penambahbaikan kepada pihak pemegang taruh berkenaan agar Pasar Minggu Putatan akan lebih menjadi tumpuan pengunjung dan pelanggan, berdaya saing dan lestari.

Tinjauan Literatur

Tahap Kepuasan Pengunjung

Menurut Hamidi dan Md Sirat (2016), kepuasan adalah merujuk terhadap pencapaian bersifat hodomistik atau memenuhi citarasa seseorang pengunjung. Berdasarkan kajian yang mereka lakukan, kepuasan perlu memfokuskan kepada faktor jangkaan dan pencapaian yang diharapkan oleh seseorang. Kepuasan merujuk terhadap perasaan suka atau kecewa yang muncul daripada hasil sesuatu produk yang diharapkan. Selain itu, kepuasan boleh dianggap sebagai respon maksimum daripada sesuatu produk atau perkhidmatan. Berdasarkan konsep kepuasan ini, perasaan itu terhasil daripada psikologi ke arah memenuhi jangkaan dan pencapaian berkaitan dengan penawaran sesuatu produk atau perkhidmatan.

Perkhidmatan dan Kemudahan

Murphy et al. (2000) menjelaskan pengalaman seseorang di sesebuah lokasi adalah dipengaruhi oleh hasil penggunaan atau pendedahan kepada dua elemen lokasi berkenaan iaitu infrastuktur perkhidmatan dan persekitaran destinasi yang meyenangkan. Sesebuah lokasi atau destinasi itu haruslah menawarkan persekitaran yang stabil untuk menarik pengunjung yang sekali gus dilengkapi dengan infrastruktur perkhidmatan yang berfungsi dengan cekap. Terdapat perkaitan yang rapat antara kemudahan dan perkhidmatan di sesebuah lokasi dengan kepuasan pengunjung. Hal ini kerana sesebuah lokasi atau destinasi adalah suatu tempat yang terdapatnya prasarana dan kemudahan yang khusus untuk memenuhi kehendak pengunjung.

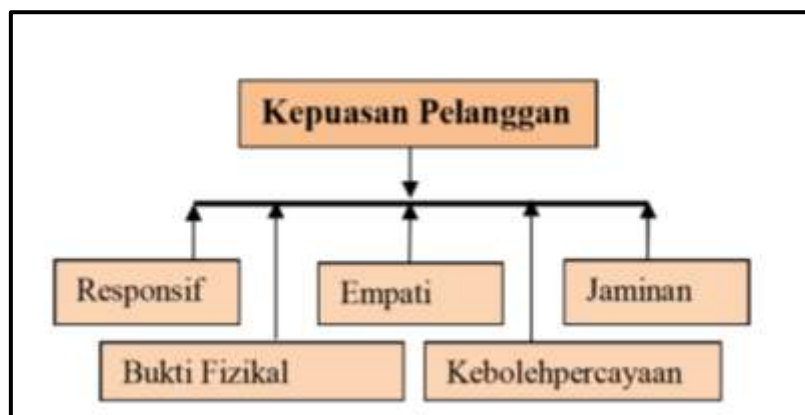
Pasar Minggu

Pasar minggu ialah sebuah ruang tempat jual beli secara terbuka dan bersifat konvensional. Pasar diwujudkan untuk merencana, menentu, mempromosi dan mengedarkan barangan dan perkhidmatan untuk memberi kepuasan kepada pengunjung (Stanton, 1967). Menurut Stanton (1967) lagi, pasar adalah tempat masyarakat yang memiliki keinginan untuk kepuasan diri berbelanja bagi keperluan dan kehendak iaitu tempat jual beli dengan alat pertukaran wang (pengunjung) dengan barangan (penjual). Bagi Kotler dan Armstrong (1997), pasar adalah suatu set aktuari dan potensi dari sebuah produk. Pasar bergantung terhadap jumlah pengunjung yang memiliki kemampuan dalam pertukaran barangan dan wang.

Model Kepuasan Pelanggan

Model ini digunakan oleh sesebuah organisasi yang meneliti kualiti sesuatu perkhidmatan. Ia akan membantu dalam memperbaiki operasi dalaman syarikat, meningkatkan mutu komunikasi antara pihak luaran dan dalaman kerana adanya deskripsi kerja dan tanggungjawab yang jelas, menaikkan kesedaran terhadap isu kualiti, meningkatkan produktiviti, meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan mereka terhadap produk syarikat (Gotzami & Tsiotras, 2002).

Persepsi kualiti servis merupakan tanggapan bahawa pelanggan telah menerima kualiti yang diharapkan. Ia adalah pengukuran luaran terhadap pelanggan dari segi tingkah laku dan hasil perbandingan yang dilakukan antara sesuatu yang harus diterima oleh pelanggan dan perkhidmatan sebenar yang diterima daripada persepsi atau pandangan pelanggan tersebut. Dalam konteks kajian ini, ia relevan digunakan sebagai asas penyelidikan tentang tahap kepuasan pengunjung terhadap ciri perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan di Pasar Minggu Putatan, Kota Kinabalu.



Rajah 1: Model Kepuasan Pelanggan

Sumber: Parasuraman et al. (1988).

Metodologi Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan penilaian (*evaluative approach*). Menurut Baehr (2004), pendekatan ini adalah suatu kaedah yang dapat membantu seseorang memperoleh pemahaman yang lebih baik terhadap prestasi dan tahap kualiti sesebuah produk, perkhidmatan dan kemahiran. Pendekatan ini terdiri daripada empat langkah seperti berikut;

- (i) Menentukan parameter yang digunakan dalam penilaian;
- (ii) Mereka bentuk kaedah yang digunakan untuk penilaian;
- (iii) Menetapkan piawaian (standard) dan mengumpul bukti;
- (iv) Melaporkan dan membuat keputusan.

Sehubungan dengan itu, reka bentuk kajian (*research design*) ini adalah berasaskan pendekatan deskriptif dan kajian kes untuk memahami fenomena dan isu yang dikaji dengan lebih khusus dan berskala tempatan. Kaedah utama yang diguna adalah kaedah kuantitatif iaitu data dikumpul melalui pengedaran borang soal selidik kepada responden. Seramai 80 orang responden telah dipilih secara rawak dalam kajian ini. Data yang diperolehi akan dianalisis dalam bentuk statistik deskriptif dan dipersembahkan dalam bentuk jadual dan rajah. Pengkaji turut menggunakan data sekunder untuk menyokong data primer yang dikumpul. Antara sumber data sekunder yang digunakan adalah laporan rasmi dan laman web yang berkaitan dengan isu yang dikaji.

Hasil Kajian

Jadual 1 menunjukkan profil demografik responden yang ditemu bual menggunakan borang soal selidik di Pasar Minggu Putatan. Dari aspek kategori responden, majoriti yang berkunjung ke pasar ini adalah penduduk tempatan iaitu 88.8% (71 orang). Ia diikuti oleh pelawat harian iaitu sebanyak 7.5% (6 orang). Manakala pelancong asing dan pelancong domestik masing-masing hanya 2.5% (2 orang) dan 1.3% (1 orang) sahaja. Dalam kajian ini, sebanyak 53.7% (43 orang) adalah responden lelaki dan 46.3% adalah perempuan. Untuk kategori umur, bilangan responden untuk setiap kategori adalah agak seimbang, iaitu 22.5% berumur 21 – 30 tahun (18 orang), 21.3% berumur 31 – 40 tahun (17 orang), 21.3% berumur 51 tahun ke atas (17 orang), 20.0% berumur 41 – 50 tahun (16 orang) dan sebanyak 15.0% berumur 20 tahun dan ke bawah. Untuk status perkahwinan pula, majoriti responden sudah berkahwin iaitu 70% (56 orang) dan selebihnya masih bujang iaitu 30% (24 orang).

Bagi kategori bangsa, hasil kajian menunjukkan sebanyak 37.5% berbangsa Bajau (30 orang), 25% berbangsa Melayu (20 orang), 17.5% berbangsa Kadazan (14 orang) dan lain-lain bangsa sebanyak 20% (16 orang). Sehubungan dengan itu, kebanyakan responden yang ditemu bual memiliki pendidikan peringkat menengah iaitu 47.5% (38 orang). Manakala responden yang berpendidikan peringkat tinggi dan sekolah rendah masing-masing mencatatkan sebanyak 23.8% (19 orang) dan selebihnya iaitu 5.0% (4 orang) tidak memiliki pendidikan formal. Untuk latar belakang pekerjaan responden, sebanyak 27.5% (22 orang) adalah pekerja sektor awam, 21.3% (17 orang) pekerja sektor swasta dan 16.3% (13 orang) bekerja sendiri. Seterusnya, untuk responden pelajar dan suri rumah masing-masing mencatatkan 12.3% iaitu 10 orang manakala hanya sebilangan kecil yang berniaga (7.5% - 6 orang) dan pesara (2.5% - 2 orang).

Untuk pendapatan pula, separuh daripada responden memiliki pendapatan RM1000 dan ke bawah iaitu 51.3% (41 orang) diikuti mereka yang berpendapatan sebanyak RM2001 – RM2000 iaitu 20.0% (16 orang). Seterusnya, sebanyak 12.5% (10 orang) berpendapatan antara RM2001 hingga RM3000, 8.8% (7 orang) berpendapatan RM3001 – RM3000 dan hanya 2.5% (2 orang) yang memiliki pendapatan RM5001 dan ke atas. Untuk berkunjung ke pasar minggu di Putatan, kebanyakan responden datang bersama keluarga iaitu 33.8% (27 orang) dan

bersendirian iaitu 27.5% (22 orang). Terdapat juga dalam kalangan mereka yang datang secara berpasangan iaitu 26.3% (21 orang) dan berkumpul iaitu 12.5% (10 orang).

Jadual 1: Profil Demografik Responden

Ciri	Kriteria	Bilangan (orang)	Peratus (%)
Kategori	Penduduk tempatan	71	88.8
	Pelancong domestik	1	1.3
	Pelancong asing	2	2.5
	Pelawat harian	6	7.5
Jantina	Lelaki	43	53.7
	Perempuan	37	46.3
Umur	20 tahun ke bawah	12	15.0
	21 – 30 tahun	18	22.5
	31 – 40 tahun	17	21.3
	41 – 50 tahun	16	20.0
	51 tahun ke atas	17	21.3
Taraf perkahwinan	Bujang	24	30.0
	Berkahwin	56	70.0
	Duda/Janda	0	0
Bangsa	Melayu	20	25.0
	Cina	0	0
	Kadazan	14	17.5
	Bajau	30	37.5
	Lain-lain	16	20.0
Pendidikan	Tiada pendidikan formal	4	5.0
	Peringkat rendah (tahun 1 - 6)	19	23.8
	Peringkat menengah (tingkatan 1 - 6)	38	47.5
	Peringkat tinggi (Diploma/Ijazah)	19	23.8
Pekerjaan	Pekerja sektor awam	22	27.5
	Pekerja sektor swasta	17	21.3
	Bekerja sendiri	13	16.3
	Pelajar	10	12.3
	Pesara	2	2.5
	Suri rumah	10	12.3
	Berniaga	6	7.5
Pendapatan	RM1000 ke bawah	41	51.3
	RM1001 – RM2000	16	20.0
	RM2001 – RM3000	10	12.5
	RM3001 – RM4000	7	8.8
	RM4001 – RM5000	4	5.0
	RM5001 ke atas	2	2.5
Bentuk kunjungan	Bersendirian	22	27.5
	Berpasangan	21	26.3
	Berkumpulan	10	12.5
	Bersama Keluarga	27	33.8

Perkhidmatan Pasar Minggu di Putatan

Jadual 2 menunjukkan persepsi responden terhadap ciri-ciri perkhidmatan di Pasar Minggu Putatan. Untuk itu, sebanyak 12 parameter ciri-ciri perkhidmatan telah ditetapkan. Jawapan responden adalah berdasarkan skala likert 5 mata, iaitu 1=sangat setuju, 2=setuju, 3=sederhana, 4=kurang setuju dan 5=sangat tidak setuju. Secara keseluruhannya, sembilan daripada 12 parameter yang dipilih menunjukkan ciri perkhidmatan di pasar minggu di lokasi kajian adalah 'sederhana' hingga kepada 'sangat setuju'. Antaranya harga barangan lebih murah, produk memenuhi keperluan dan citarasa serta tempat selamat untuk dikunjungi. Manakala terdapat tiga parameter yang menunjukkan lebih kepada 'kurang setuju' hingga 'setuju' sahaja iaitu gerai kecil dan sempit, kemudahan asas yang lengkap dan persekitaran yang bersih (Jadual 2).

Jadual 2: Ciri-Ciri Perkhidmatan Pasar Minggu di Putatan

Bil	Ciri-ciri dan Perkhidmatan	Sangat Tidak Setuju		Kurang Setuju		Sederhana		Setuju		Sangat Setuju	
		Bil	%	Bil	%	Bil	%	Bil	%	Bil	%
1	Susun atur gerai yang tersusun	3	3.75	4	5	25	31.25	40	50	8	10
2	Ketersampaian yang tinggi	2	2.5	4	5	28	35	38	47.5	8	10
3	Gerai kecil dan sempit	1	1.25	10	12.5	26	32.5	25	31.25	8	10
4	Kemudahan asas yang lengkap	3	3.75	9	11.25	33	41.25	27	33.75	8	10
5	Harga barangan lebih murah	1	1.25	3	3.75	32	40	33	41.25	11	13.75
6	Pelbagai jenis produk	1	1.25	1	1.25	17	21.25	42	52.5	19	23.75
7	Tanda harga dipaparkan	2	2.25	7	8.75	28	35	32	40	11	13.75
8	Barangan dijual adalah berkualiti	2	2.25	2	2.25	31	38.75	37	46.25	8	10
9	Produk memenuhi keperluan dan citarasa	0	0	4	5	16	20	44	55	16	20
10	Tempat yang sibuk/sesak	3	3.75	14	17.5	17	21.25	30	37.5	16	20
11	Persekitaran yang bersih	2	2.5	11	13.75	27	33.75	35	43.75	5	6.25
12	Tempat selamat untuk dikunjungi	0	0	6	7.5	16	20	48	60	10	12.5

Untuk tafsiran skor min, kategori skor yang dikemukakan oleh Alias (1999) digunakan. Terdapat lima skor min, iaitu 'sangat rendah' (1.00 hingga 1.80), 'rendah' (1.81 hingga 2.60), 'sederhana' (2.61 hingga 3.40), 'tinggi' (3.41 hingga 4.20) dan 'sangat tinggi' (4.21 hingga 5.00). Jadual 3 menunjukkan skor min bagi ciri-ciri perkhidmatan pasar minggu di Putatan yang disusun mengikut skor min paling tinggi sehingga rendah. Terdapat sembilan parameter yang mencatatkan skor min 'tinggi' dan tiga parameter pula merekodkan skor 'sederhana'. Antara tiga aspek yang mencatatkan skor min paling 'tinggi' berbanding yang lain adalah pelbagai jenis produk yang dijual (3.91), produk memenuhi keperluan dan citarasa (3.90) dan tempat yang

selamat untuk dikunjungi (3.78). Manakala skor min yang paling rendah dicatatkan oleh ciri gerai yang kecil dan sempit (3.36), persekitaran yang bersih (3.34) dan kemudahan asas yang lengkap (3.31)

Jadual 3: Skor Min untuk Ciri-Ciri Perkhidmatan Pasar Minggu di Putatan

Bil	Ciri-Ciri Perkhidmatan Pasar Minggu	Min	Skala
1	Pelbagai jenis produk yang dijual	3.91	T
2	Produk memenuhi keperluan dan citarasa	3.90	T
3	Tempat yang selamat untuk dikunjungi	3.78	T
4	Harga barangan yang murah	3.62	T
5	Tanda harga yang dipaparkan	3.60	T
6	Barangan yang dijual adalah berkualiti	3.58	T
7	Tempat yang sibuk / sesak	3.58	T
8	Susun atur gerai yang tersusun	3.58	T
9	Ketersampaian yang tinggi	3.56	T
10	Gerai yang kecil dan sempit	3.36	S
11	Persekitaran yang bersih	3.34	S
12	Kemudahan asas yang lengkap	3.31	S

Tafsir skor: SR= Sangat Rendah, R= Rendah, S= Sederhana, T= Tinggi, ST= Sangat Tinggi

Tahap Kepuasan terhadap Kemudahan di Pasar Minggu Putatan

Jadual 4 menunjukkan tahap kepuasan responden terhadap kemudahan di Pasar Minggu Putatan. Untuk itu, sebanyak tujuh parameter kemudahan telah dipilih. Jawapan responden adalah berdasarkan skala likert 5 mata, iaitu 1=sangat tidak memuaskan, 2=kurang memuaskan, 3=seederhana, 4=memuaskan dan 5=sangat memuaskan. Secara keseluruhannya, hanya dua parameter yang menunjukkan kemudahan di pasar minggu di lokasi kajian adalah tahap 'seederhana' hingga kepada 'sangat memuaskan', iaitu kemudahan pengangkutan serta kedai makan dan minum. Manakala lima parameter lain menunjukkan lebih kepada 'kurang memuaskan' hingga 'memuaskan' sahaja. Antaranya kemudahan tandas, tempat letak kenderaan, tong sampah dan pondok keselamatan.

Jadual 4: Tahap Kepuasan terhadap Kemudahan di Pasar Minggu

Bil	Kemudahan	Sangat Tidak Memuaskan		Kurang Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	
		Bil	%	Bil	%	Bil	%	Bil	%	Bil	%
1	Pengangkutan	3	3.8	11	13.8	27	33.8	35	43.8	4	5.0
2	Tandas	6	7.5	19	23.8	23	28.8	28	35.0	4	5.0
3	Tempat letak kenderaan	13	16.3	22	27.5	22	27.5	17	21.3	6	7.5
4	Tong sampah	9	11.3	15	18.8	16	20.0	37	46.3	3	3.8
5	Pondok keselamatan	16	20.0	23	28.8	15	18.8	23	28.8	3	3.8
6	Kedai makan & minum	2	2.5	0	0	19	23.8	42	52.5	17	21.3
7	Aduan & informasi	2	2.5	18	22.5	22	27.5	26	32.5	2	2.5

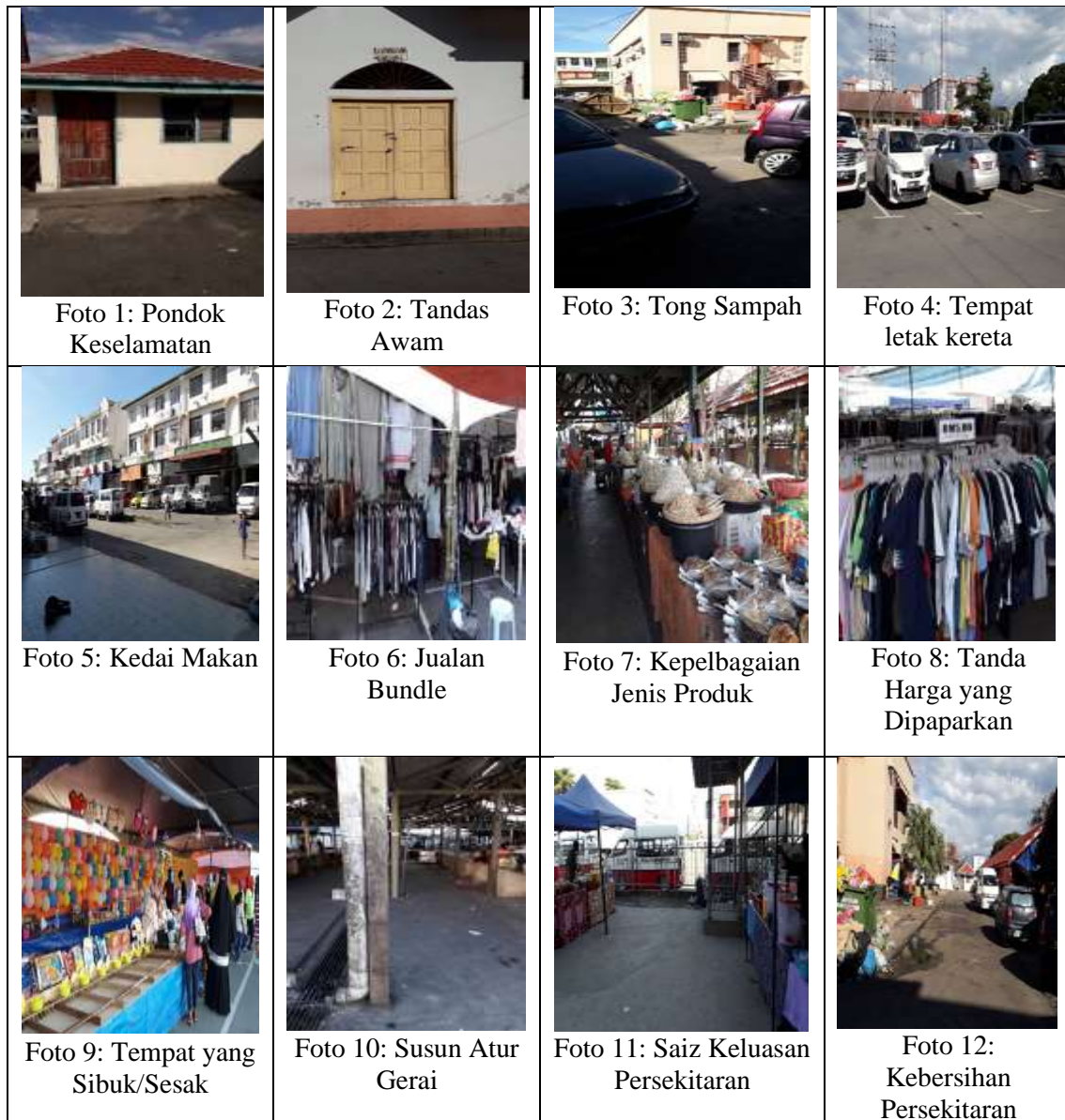
Tafsiran skor min yang dikemukakan oleh Alias digunakan untuk analisis lanjut daripada Jadual 5. Ia melibatkan lima skor min, iaitu ‘sangat rendah’ (1.00 hingga 1.80), ‘rendah’ (1.81 hingga 2.60), ‘sederhana’ (2.61 hingga 3.40), ‘tinggi’ (3.41 hingga 4.20) dan ‘sangat tinggi’ (4.21 hingga 5.00). Jadual 5 menunjukkan skor min bagi tahap kepuasan responden terhadap kemudahan pasar minggu di Putatan. Skor ini disusun mengikut min paling tinggi sehingga yang paling rendah. Hasil analisis menunjukkan dua parameter yang mencatatkan skor min ‘tinggi’ dan lima parameter pula merekodkan skor ‘sederhana’. Kemudahan yang mencatatkan skor min ‘tinggi’ adalah kedai makan dan minum (3.90) dan kemudahan pengangkutan (3.35). Manakala skor min yang paling rendah dicatatkan oleh kemudahan aduan dan informasi (2.85), tempat letak kenderaan (2.70) dan pondok keselamatan (2.64).

Jadual 5: Skor Min Tahap Kepuasan terhadap Kemudahan di Pasar Minggu

BIL	Kemudahan	Min	Skala
1.	Kedai makan dan minum	3.90	T
2.	Pengangkutan	3.35	T
3.	Tong sampah	3.13	S
4.	Tandas	3.06	S
5.	Kemudahan aduan dan informasi	2.85	S
6.	Tempat letak kenderaan	2.70	S
7	Pondok keselamatan	2.64	S

Tafsir skor: SR= Sangat Rendah, R= Rendah, S= Sederhana, T= Tinggi, ST= Sangat Tinggi

Rajah 2 menunjukkan beberapa foto yang memaparkan ciri perkhidmatan dan kemudahan asas yang disediakan di Pasar Minggu Putatan. Foto 1 hingga 5 adalah kemudahan yang disediakan di kawasan pasar minggu berkenaan. Manakala foto 6 hingga foto 12 adalah ciri-ciri perkhidmatan di Pasar Minggu Putatan.



Rajah 1: Ciri Perkhidmatan dan Kemudahan di Pasar Minggu Putatan

Perbincangan

Ciri-ciri perkhidmatan di Pasar Minggu Putatan

Hasil kajian menunjukkan persepsi responden yang berbeza untuk 12 parameter yang dikaji. Pada umumnya, skor min yang dicatatkan adalah ‘tinggi’ dan ‘sederhana’ sahaja. Kepuasan merupakan suatu perasaan individu yang berpuas hati terhadap sesuatu perkara yang diterima dalam apa-apa juga jenis perkhidmatan serta kemudahan (Nurulhuda et al., 2009). Sehubungan dengan itu, fungsi pasar minggu adalah menjual pelbagai jenis barangan untuk keperluan harian pengguna. Hasil kajian dan pemerhatian pengkaji turut mengesahkan hal ini. Perkara ini

memberikan kepuasan terhadap pengunjung kerana memudahkan mereka mencari barangan yang mereka mahu beli. Tambahan pula, pengunjung lebih cenderung memilih untuk mengunjungi tempat yang membolehkan mereka mencari barangan dengan mudah (Mohd Saifoul, 2014). Ini jelas ditunjukkan melalui skor min 3.90 untuk ciri produk yang memenuhi keperluan dan citarasa.

Bagi min yang terendah pula adalah kemudahan asas yang lengkap iaitu dengan nilai min sebanyak 3.31 iaitu pada tahap 'sederhana'. Pasar Minggu Putatan yang hanya bertaraf pasar masih kekurangan dari segi kemudahan asasnya. Perkara ini dapat dijelaskan dengan meneliti skor min tahap kepuasan pengunjung terhadap kemudahan seperti tandas dan tong sampah yang rata-ratanya di bawah skor min 3.15. (Jadual 4). Menurut Shariff Umar (2013), kemudahan asas di sesebuah pasar adalah penting untuk keselesaan pengunjung dan persekitarannya.

Kepuasan pengunjung terhadap kemudahan awam di Pasar Minggu Putatan

Hasil kajian menunjukkan tahap kepuasan responden pada umumnya adalah pada tahap sederhana sahaja. Ini ditunjukkan oleh hasil analisis iaitu dua parameter yang mencatatkan skor min 'tinggi' dan lima parameter pula merekodkan skor 'sederhana'. Kemudahan yang mencatatkan skor min paling 'tinggi' secara relatif dengan yang lain adalah kedai makan dan minum (3.90). Pasar minggu ini terletak di kawasan yang berdekatan dengan deretan kedai yang turut menyediakan kemudahan kedai makan dan restoran. Sehubungan dengan itu, sesebuah kedai makan dan minum perlu ruang yang luas di samping bersih dan mesra pelanggan (Norlinda et al., 2011). Malahan, terdapat banyak makanan dan minuman siap yang boleh dibeli di pasar ini. Memandangkan pasar minggu ini terletak di kawasan berdekatan jalan utama maka kemudahan pengangkutan untuk ke sini adalah mudah. Ini ditunjukkan oleh skor min yang kedua tinggi iaitu 3.35 untuk kemudahan pengangkutan berdasarkan persepsi responden yang dikaji.

Seterusnya, hasil kajian menunjukkan skor min yang terendah adalah bagi kemudahan pondok keselamatan iaitu 2.64. Untuk sesebuah kawasan yang menjadi tumpuan ramai seperti pasar minggu sepatutnya aspek keselamatan perlu diberikan perhatian yang serius. Namun begitu, dalam kes di Pasar Minggu Putatan, ia masih lagi pada tahap yang rendah dari segi kawalan keselamatan daripada pihak berkuasa. Ini kerana pondok keselamatan yang terdapat di lokasi pasar minggu berkenaan agak tertutup. Menurut Ahmad Nazrin et al. (2009), pihak keselamatan adalah penting untuk semua lapisan masyarakat di sesebuah kawasan atau bandar terutamanya di pasar.

Kesimpulan

Kepuasan pengunjung terhadap sesebuah pasar boleh diukur berdasarkan kualiti ciri perkhidmatan dan kemudahan yang terdapat pada sesebuah pasar tersebut. Sejarar dengan pembangunan bandar yang lebih berdaya huni dan lestari, aspek perkhidmatan dan kemudahan di sesebuah pasar perlu sentiasa dipantau dan ditingkatkan kualitinya. Untuk itu, penyediaan pelan strategik pembangunan dan pengurusan pasar minggu di petempatan bandar perlu lebih holistik dan berintegrasi. Hal ini termasuklah aspek penyelidikan dan pembangunan (R&D) serta pemantauan yang perlu diberikan keutamaan untuk merealisasikan hasrat ini.

Rujukan

- Ahmad Nazrin, Aris Hj. Anuar & Zainab Khalifah (2009). Kepentingan program bandar selamat sebagai asas industri pelancongan di bandaraya Johor Baharu. *Jurnal Teknologi*, 51(E),123-137.
- Alias Baba (1999). *Statistik Penyelidikan dalam Pendidikan Sains Sosial. Edisi Pertama*. Selangor. Penerbit America: John Wiley & Sons Inc.
- Baehr, M. (2004). *Evaluation Methodology*. Pacific Crest, Faculty Development Series, 737-1067.
- Gotzami, K. D. & Tsiotras, G. D. (2002). The true motives behind ISO 9000 certification: Their effect on the overall certification benefits and the long term contribution towards TQM. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(2),151-169.
- Hamidi Ismail & Md Sirat Abu. (2016). Tahap kepuasan pelancong di Malaysia: Kajian lokasi ekopelancongan sekitar Melaka. *Malaysian Journal of Society and Space*, 12(9),69-78
- Kotler. P., & Amstrong G. (1997). *Marketing: An Introduction. Edisi Keempat*. Prentice Hall. International.
- Mohd Saifoul Zamzuri Noor, Jamal Ali & Amir Hussin Baharuddin. (2014). Persepsi pengguna terhadap barangan keperluan berjenama satu Malaysia di KR1M. *Prosiding Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia (PERKEM)*. UKM, 9, 689-703.
- Murphy, P., Pritchard, M. & Smith, B. (2000). The destination product and its impact on traveller perceptions. *Journal of Tourism Management*, 21(1),43-52.
- Norlinda, H.M.S, Redzuan, O., Kalsom, Z. & Tamat, S. (2011). Pengukuran tahap kepuasan terhadap kualiti perkhidmatan di destinasi pelancongan Pulau Kapas: Pendekatan faktor analisis. *Malaysian Journal of Environmental Management*, 12(2),23-32.
- Nurulhuda Ramli, Chai Siew Fun & Fazli Idris. (2009). Kajian kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan perpustakaan universiti awam di Malaysia. *Jurnal Pengurusan*,28,23-43.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perception service quality. *Journal of Retailing*,64(1), 12-40.
- Santon. (1967). *Principles of marketing*. MrGraw-Hill. New York.
- Shariff Umar Shariff Abd Kadir (2013). Impak infrastruktur pengangkutan darat ke atas pertumbuhan ekonomi: Kajian kes Malaysia. *Prosiding Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia (PERKEM)*. UKM 8(3),1536-1545.