

TAHAP KEPUASAN PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITI AWAM DI KELANTAN

LEVEL OF STUDENTS' SATISFACTION TOWARDS LIBRARY SERVICES OF PUBLIC UNIVERSITY IN KELANTAN

Nurul Hasliza Zainan¹
Nasrin Batrisha M Kasim²
Khairunnisa Mohammad Zahir³
Nik Nor Azreen Shahira Nik Azni⁴
Nur Ain Shuhada Hassan⁵

^{1,2,3} Fakulti Keusahawanan dan Perniagaan, Universiti Malaysia Kelantan,

^{4,5} Fakulti Hospitaliti, Pelancongan dan Kesejahteraan, Universiti Malaysia Universiti.

¹ E-mail: haslizazainan.work@gmail.com

Accepted date: 15 February 2018

Published date: 14 April 2018

To cite this document: Zainan, N. H., M.Kasim, N. B., Zahir, K. M., Nik Azni, N. N. A. S., & Hassan, N. A. S. (2018). Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universiti Awam di Kelantan. *Journal of Entrepreneurship and Management Practices (IJEMP)*, 1(1), 1-14.

Abstrak: *Kualiti perkhidmatan adalah satu topik yang penting sejak dahulu lagi. Pada era globalisasi ini, pelanggan amat mengambil berat tentang kualiti perkhidmatan yang disediakan. Tujuan utama adalah untuk mengkaji hubungan antara kepuasan pelajar sarjana muda terhadap perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan universiti awam di Kelantan. Skop kajian ini dikesilkan lagi dengan memilih pelajar sarjana muda di Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa sebagai responden. Untuk mencapai matlamat ini terdapat beberapa pemboleh ubah dan faktor-faktor yang menjadi asas. Pemboleh ubah adalah perkhidmatan perpustakaan, kakitangan perpustakaan, persekitaran perpustakaan dan bahan-bahan perpustakaan. Penyelidikan kuantitatif telah digunakan dan seramai 357 pelajar sarjana muda Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa telah terlibat dalam kajian ini. Setiap instrumen yang digunakan untuk menentukan keputusan kepuasan pelajar sarjana muda terhadap perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan universiti awam di Kelantan. Tahap kepuasan yang diberikan akan menyumbang kepada pencapaian pelajar Sarjana Muda universiti awam di Kelantan. Di samping itu, analisis korelasi dapat menentukan kekuatan hubungan linear antara data. Penemuan statistik menjelaskan empat pemboleh ubah bebas khususnya (perkhidmatan perpustakaan, kakitangan perpustakaan, persekitaran perpustakaan dan bahan-bahan perpustakaan) mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelajar sarjana muda terhadap perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan universiti awam di Kelantan.*

Kata kunci: *pelajar, kepuasan, perpustakaan, perkhidmatan, universiti awam.*

Abstract: *The quality of service is an important thing since long time ago. In this era of globalization, customers are committed to the quality of service provided. The main purpose is to study the relationship between undergraduate students' satisfaction towards library services and facilities of public university in Kelantan. The scope of the study narrowed down by selecting an undergraduate student at Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa as respondents. To achieve this goal there are several variables and factors that become the basis. Variables are library service, library staff, library environment and library material. Quantitative research has been used and a total of 357 undergraduate students of Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa have been involved in this study. Each instrument used to determine the satisfaction of undergraduate students' satisfaction towards library services and facilities of public university in Kelantan. The level of satisfaction given will contribute to the performance of the public bachelor's degree in Kelantan. In addition, correlation analysis can determine the power of linear relationship between data. Statistical findings explain four independent variables in particular (library service, library staff, library environment and library material) have significant relationships with undergraduate students' satisfaction towards library services and facilities of public university in Kelantan.*

Keywords: *students, satisfaction, library, services, public university.*

Pengenalan

Latar Belakang Kajian

Kepuasan pelajar amat diperlukan di sesebuah perpustakaan universiti. Sebenarnya, kepuasan pelajar tidak pernah dipertimbangkan sebagai isu yang penting oleh pihak universiti atau ia tidak dianggap sebagai masalah oleh institusi pendidikan tinggi. Menurut Hiller (2001) hakikat bahawa kepuasan pengguna terhadap perpustakaan telah tersebar luas di seluruh universiti sejak dua puluh tahun yang lalu.

Pengguna perpustakaan boleh mengakses pangkalan data seperti buku, tesis, jurnal, e-jurnal dan e-sumber lain dari mana-mana terminal di dalam kampus universiti. Perpustakaan akan menyediakan bahan yang diperlukan dan yang dikehendaki oleh pengguna. Mereka juga menyediakan bahan bercetak termasuk surat khabar, artikel, dokumen dan lain-lain. Walaupun perpustakaan universiti seperti perpustakaan lain iaitu organisasi yang tidak menguntungkan, mereka perlu lebih prihatin tentang bagaimana membawa perkhidmatan yang memuaskan kepada pengguna. Menurut Kotso (2010), perpustakaan menyokong proses penyelidikan dengan mengumpulkan, memelihara dan menyediakan pelbagai sumber maklumat yang berkaitan dengan komuniti penyelidikan mereka. Perpustakaan di universiti memainkan peranan penting dalam pengajaran dan pembelajaran institusi akademik.

Masalah kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan di universiti bukanlah sesuatu yang baru. Pada setiap tahun, perpustakaan universiti telah melabur sejumlah besar wang untuk membeli, memproses dan menyimpan sumber maklumat untuk memberi perkhidmatan kepada penggunanya iaitu pelajar universiti tersebut. Semua institusi pengajian tinggi cuba untuk mendapatkan sumber perpustakaan mereka untuk memenuhi keperluan semua kategori pengguna. Oleh itu, perpustakaan universiti juga mencuba untuk berkongsi bahan dan sumber berkaitan untuk memudahkan pengajaran, pembelajaran, penyelidikan dan penyebaran pengetahuan di dalam universiti.

Selain itu, hanya pengguna yang boleh menentukan sama ada mereka berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan oleh perpustakaan (Owusu-acheaw, 2012). Ini konsisten dengan Al-Zubi & Basha (2010), bahawa hanya pengguna perpustakaan yang boleh menjadi hakim terbaik untuk menilai perkhidmatannya. Pada masa kini, para pelajar tidak lagi gemar untuk pergi ke perpustakaan kerana faktor-faktor yang membuatkan mereka tidak pergi ke sana. Kajian ini juga merupakan satu-satunya cara untuk menilai keperluan pengguna dan jangkaan sejauh mana perkhidmatan perpustakaan yang pengguna inginkan.

Pernyataan Masalah

Setiap perpustakaan di universiti awam perlulah menyediakan perkhidmatan dan kemudahan yang terbaik kepada pelajar mereka. Apabila perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh perpustakaan universiti sangat baik, prestasi pelajar akan meningkat. Oleh itu, ia mempunyai hubungan positif antara prestasi dengan perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan kepada pelajar. Perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh perpustakaan universiti memainkan peranan penting dalam mempengaruhi prestasi pelajar dan kepuasan pelajar jika ia diukur berdasarkan kepuasan pelajar. Berdasarkan Hernon, Peter & Altman (1996), kualiti perkhidmatan di perpustakaan pendidikan tinggi biasanya berkaitan dengan kepuasan pelajar mereka yang dinilai berdasarkan persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan.

Tujuan kajian ini dilakukan adalah disebabkan segelintir pelajar universiti awam dikatakan tidak berpuas hati dengan perkhidmatan dan kemudahan yang diberikan di perpustakaan. Vijeyaluxmy (2015) menyatakan bahawa pengguna yang telah menerima perkhidmatan yang buruk akan mendedahkan pengalaman mereka kepada orang lain dan ini membawa kepada penurunan pelanggan berpotensi. Oleh itu, memenuhi kepuasan pengguna adalah penting untuk sesebuah organisasi. Menurut Al-Zubi & Basha (2010), hanya pengguna perpustakaan yang menjadi hakim terbaik untuk menilai perkhidmatan dan kemudahannya. Hanya pengguna perpustakaan yang dapat menentukan kepuasan mereka dengan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh perpustakaan.

Pada zaman teknologi yang semakin canggih ini, kita dapat melihat bahawa pelajar tidak lagi menghabiskan masa di perpustakaan untuk mencari maklumat kerana mereka hanya perlu menggunakan telefon pintar mereka yang disambung dengan Internet untuk mencari maklumat pada bila-bila masa dan di mana-mana sahaja. Tennant (2007) menyatakan bahawa "Perpustakaan tidak lagi menjadi satu-satunya pintu masuk tunggal kepada maklumat dan pengetahuan kerana lebih banyak maklumat boleh didapati secara percuma di Internet. Peranan pustakawan untuk menjaga perpustakaan juga dikurangkan untuk sebahagian pengguna". Perpustakaan semakin ditolak oleh sesetengah fakulti, pensyarah dan pelajar kerana mereka menganggap perpustakaan pada masa kini sudah tidak relevan lagi. Itulah sebabnya, kajian ini untuk mengkaji kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan dilakukan untuk menghadapi cabaran-cabaran ini.

Objektif Kajian

Untuk mengkaji hubungan antara tahap kepuasan pelajar sarjana muda dan perkhidmatan perpustakaan, kakitangan perpustakaan, persekitaran perpustakaan dan bahan-bahan perpustakaan di Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa.

Mengkaji hubungan antara perkhidmatan perpustakaan dan tahap kepuasan pelajar sarjana muda di perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa.

Mengkaji hubungan antara kakitangan perpustakaan dan tahap kepuasan pelajar sarjana muda di perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa.

Mengkaji hubungan antara persekitaran perpustakaan dan tahap kepuasan pelajar sarjana muda di perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa.

Mengkaji hubungan antara bahan-bahan perpustakaan dan tahap kepuasan pelajar sarjana muda di perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa.

Skop Kajian

Kajian ini memberi tumpuan kepada kepuasan pelajar sarjana muda terhadap perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan di universiti awam di Kelantan. Terdapat tiga buah universiti awam di Kelantan iaitu Universiti Teknologi Mara, Universiti Sains Malaysia dan Universiti Malaysia Kelantan. Walaubagaimanapun, pelajar sarjana muda di Universiti Malaysia Kelantan telah dipilih sebagai skop kajian. Universiti Malaysia Kelantan mempunyai tiga buah kampus iaitu Kampus Jeli, Kampus Bachok dan Kampus Pengkalan Chepa. Para penyelidik memilih Kampus Pengkalan Chepa sebagai kawasan penyelidikan mereka. Di samping itu, Universiti Malaysia Kelantan di Pengkalan Chepa mempunyai dua fakulti iaitu Fakulti Keusahawanan dan Perniagaan (FKP) dan Fakulti Hospitaliti, Pelancongan dan Kesejahteraan (FHPK). Jumlah pelajar sarjana muda kampus ini ialah 4, 519 orang.

Kajian ini dijalankan untuk menentukan hubungan antara kepuasan pelajar sarjana muda terhadap perkhidmatan perpustakaan, kakitangan perpustakaan, persekitaran perpustakaan dan bahan-bahan perpustakaan di perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa. Bidang penyelidikan ini adalah antara pelajar Fakulti keusahawanan dan Perniagaan (FKP) dan Fakulti Hospitaliti, Pelancongan dan Kesejahteraan (FHPK) di Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa. Pelajar akan dilindungi sebagai sebahagian daripada responden.

Kajian Literatur

Prinsip tinjauan literasi adalah untuk memastikan pembaca tentang pencarian data yang relevan yang diperlukan dalam kajian ini. Selain itu, para penyelidik menjumpai beberapa terma yang boleh mempengaruhi hubungan antara kepuasan pelajar sarjana muda terhadap perkhidmatan perpustakaan dan kemudahan di Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa iaitu perkhidmatan perpustakaan, kakitangan perpustakaan, persekitaran perpustakaan dan bahan-bahan perpustakaan. Para penyelidik telah menggunakan jurnal antarabangsa dan tempatan sebagai rujukan untuk menyokong kenyataan itu. Pengguna dalam kajian ini adalah pelajar sarjana muda Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa yang memainkan peranan penting dalam mempengaruhi prestasi keseluruhan.

Perkhidmatan Perpustakaan

Perpustakaan adalah tempat mencari maklumat yang sah dan perpustakaan perlu mempunyai kualiti perkhidmatan yang memuaskan untuk memenuhi maklumat yang dicari oleh pengguna. Seperti yang dinyatakan oleh Sowole (1995), beliau menyedari bahawa pengguna merupakan punca kewujudan perpustakaan. Oleh itu, kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh

perpustakaan pada umumnya perlulah memenuhi keperluan maklumat yang diperlukan oleh pengguna.

Seperti yang diperkatakan oleh Simmonds & Andaleeb (2001), isu utama di kalangan pustakawan adalah menyediakan perkhidmatan berkualiti di perpustakaan. Memandangkan mereka melihat perpustakaan itu bukan hanya sebagai tempat fizikal tetapi lebih kepada penyediaan dan akses kepada kualiti perkhidmatan.

Dalam kajian lain oleh Simmonds & Andaleeb (2001), menyediakan perkhidmatan yang berkualiti adalah untuk memenuhi kepuasan para pengguna, akademik dan penyelidik, perpustakaan. Selain itu, perpustakaan dapat dibezakan dengan perkhidmatan mereka melalui nasihat yang mesra, bermanfaat dan berpengetahuan dan juga yang terbaik sumber teknologi yang terdapat di perpustakaan.

H₁: Terdapat hubungan antara perkhidmatan perpustakaan dengan kepuasan pelajar sarjana muda di perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa.

Kakitangan Perpustakaan

Kakitangan perpustakaan adalah orang yang bertanggungjawab terhadap perkhidmatan perpustakaan. Menurut Nadiri, Muhammad, & Mayboudi (2010), pengguna perpustakaan mempunyai pelbagai jangkaan dan merujuk kepada jangkauan sebagai zon toleransi dengan tahap perkhidmatan yang diinginkan pada tahap perkhidmatan atas dan minimum di bawah skala.

Kakitangan perpustakaan adalah penting untuk perpustakaan kerana semua perkhidmatan bergantung kepada diri mereka sendiri. Ini bermakna kakitangan perlu cekap dari segi perkhidmatan mereka.

Kakitangan perpustakaan perlu menumpu sepenuh perhatian untuk menyelesaikan masalah pengguna. Ini kerana, ini adalah tanggungjawab mereka dari segi kepuasan pelanggan. Applegate, (1997) mentakrifkan kepuasan pengguna sama ada pengguna berpuas hati atau tidak dengan perkhidmatan atau sumber dalam perpustakaan. Jika keperluan dan jangkaan pengguna dipenuhi maka secara semula jadi mereka akan berpuas hati kerana permintaan mereka telah dipenuhi.

H₂: Terdapat hubungan antara kakitangan perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda di perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa.

Persekitaran Perpustakaan

Persekitaran perpustakaan juga penting untuk menarik lebih ramai pelajar datang ke perpustakaan untuk mencari maklumat. Perpustakaan perlulah mempunyai tempat yang selesa untuk pelajar mencari maklumat. Persekitaran perpustakaan yang selesa adalah keadaan di mana peralatan, struktur, dan infrastruktur bersih, kemas dan teratur. Menurut Gaspersz (1997), keselesaan mempunyai kaitan dengan kebersihan, persekitaran, akses, peralatan muzik dan lain-lain.

Selain itu, keselamatan semasa di perpustakaan perlu setanding dengan persekitaran perpustakaan kerana keselamatan yang terjamin akan menjadikan pelajar berasa selamat dan

selesa untuk menggunakan perkhidmatan dan kemudahan di perpustakaan. Morgan & Murgatroyd (1994) mengatakan bahawa keselamatan ialah bebas daripada risiko, bahaya dan keraguan. Keselamatan yang terjamin akan meyakinkan pelajar untuk mengakses perkhidmatan tersebut.

Di samping itu, perkhidmatan dan kemudahan yang cemerlang ialah memberi pelanggan merasa keselamatan mereka terjamin, merasa selesa dan peraturan yang mudah pelajar patuhi. H₃: Terdapat hubungan antara persekitaran perpustakaan dengan kepuasan pelajar sarjana muda di perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa.

Bahan-bahan Perpustakaan

Owusu-acheaw, (2012) mengkaji bahawa kebanyakan pengguna tidak berpuas hati dengan bahan-bahan di perpustakaan. Ia diringkaskan bahawa koleksi buku yang lama adalah punca mengapa kebanyakan pengguna tidak melawat perpustakaan. Sumber adalah faktor yang paling penting untuk kepuasan pengguna. Sumber-sumber seperti cetakan mahupun elektronik yang boleh didapati dan boleh diakses dapat memberikan pengaruh yang luar biasa terhadap kepuasan pengguna.

Menurut Motiang, Wallis, & Karodia (2014), sumber perpustakaan perlu dipenuhi dengan kualiti, kepelbagaian dan kedalaman untuk membantu kurikulum institusi. Sekiranya bahan perpustakaan cukup dan dapat memuaskan pengguna, ia akan meningkatkan pencapaian para pelajar. Kualiti serta kuantiti pengumpulan adalah penting untuk memenuhi visi atau matlamat perpustakaan. Oleh itu, adalah penting untuk bahan atau koleksi perpustakaan sentiasa ditingkatkan. Ini kerana, keperluan atau kehendak pengguna sentiasa berubah-ubah dan koleksi perpustakaan mungkin agak ketinggalan zaman. Perpustakaan harus sentiasa mengikuti perubahan dan sentiasa memenuhi keperluan pengguna satu langkah ke depan.

Pauline Adeniran (2011) menegaskan bahawa akses kepada maklumat yang disediakan oleh perpustakaan lebih penting berbanding aspek bahan yang terdapat di perpustakaan itu sendiri. Ini kerana pengguna perpustakaan akademik mempunyai jangkaan yang berbeza, oleh itu adalah tanggungjawab perpustakaan untuk mengetahui keperluan ini dan cuba memenuhi kehendak pengguna.

H₄: Terdapat hubungan antara bahan-bahan perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda di perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa.

Pembolehubah Bersandar: Kepuasan Pelajar Sarjana Muda

Kepuasan pelajar di perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan Pengkalan Chepa sangat penting kerana ia mempengaruhi prestasi pelajar dalam pembelajaran mereka. Kepuasan dapat dikaitkan dengan perasaan bahagia, seronok dan gembira. Sekiranya pelajar berpuas hati dengan perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa, ia boleh didorong untuk memperbaiki prestasi pelajar. Malik, Danish, & Usman (2010)) mengatakan bahawa kepuasan dianggap sebagai prestasi yang disengajakan yang menghasilkan satu komitmen.

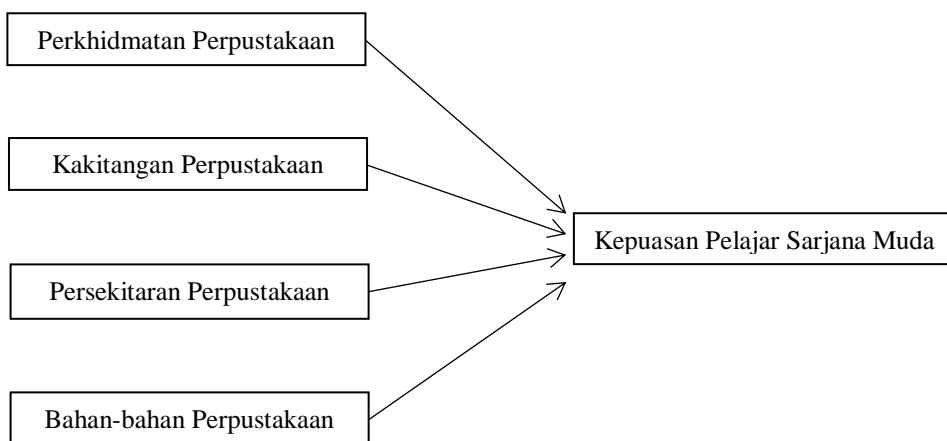
Di universiti, pelajar adalah pelanggan universiti. Malik et al. (2010) menyatakan bahawa pelanggan adalah nyawa di mana-mana organisasi sama ada sektor awam atau swasta. Kepuasan pelanggan adalah "tahap keadaan dirasakan seseorang akibat daripada

membandingkan prestasi atau hasil yang dianggap sebagai produk yang melanggar harapannya sendiri". Objektif utama perpustakaan adalah untuk memenuhi keperluan maklumat dan menyelidikan pelajar melalui penyediaan perkhidmatan dan kemudahan.

Perpustakaan ditubuhkan untuk menyediakan sumber maklumat, perkhidmatan dan kemudahan untuk memenuhi keperluan maklumat pelajar oleh Pauline Adeniran (2011). Visi perpustakaan akan musnah jika pengguna tidak berpuas hati dengan sumber, perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan. Kepuasan pelajar telah diiktiraf sebagai ukuran penting dalam prestasi perpustakaan. Kepuasan pelajar juga merujuk kepada sama ada pelajar mendapat perkhidmatan dan kemudahan yang diinginkan yang akan disediakan di perpustakaan dan bagaimana pelajar menilai perkhidmatan perpustakaan.

Kaedah Kajian

Rangka Kerja Penyelidikan



Rajah 1: Rangka Kerja Konseptual

Analisis ini dijalankan untuk mengenal pasti hubungan antara kepuasan pelajar sarjana muda terhadap perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan di Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa. Pembolehubah bebas adalah perkhidmatan perpustakaan, kakitangan perpustakaan, persekitaran perpustakaan dan bahan-bahan perpustakaan di perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa. Dari rangka dalam Rajah 1, terdapat hipotesis yang boleh dibuat dari kajian ini.

Instrumen Penyelidikan

Dalam kajian ini, soal selidik digunakan untuk mengumpulkan maklumat mengenai kepuasan pelajar sarjana muda. Soal selidik itu dibahagikan kepada dua bahagian, iaitu bahagian pertama mengenai ciri demografi dan bahagian kedua adalah soalan mengenai kepuasan pelajar sarjana muda terhadap perkhidmatan perpustakaan. Bahagian pertama mengenai ciri-ciri demografik akan dipersoalkan mengenai jantina, bangsa, umur dan tahap pendidikan manakala bahagian kedua mengenai kepuasan pelajar sarjana muda terhadap perkhidmatan perpustakaan (perkhidmatan perpustakaan, kakitangan perpustakaan, persekitaran perpustakaan dan bahan perpustakaan).

Tahap kepuasan pelajar sarjana muda telah diukur oleh Skala Likert untuk menentukan hasil yang diharapkan untuk penyelidikan ini. Jadual 1 menunjukkan Skala Likert yang terdiri daripada sangat tidak bersetuju (1) hingga sangat bersetuju (5). Skala Likert dicadangkan oleh Likert (1932) sebagai skala asumsi untuk penilaian untuk meninjau sikap responden. Soal selidik itu diedarkan kepada 357 pelajar sarjana muda di Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa dan para pelajar ini akan diminta untuk menjawab semua soalan.

Jadual 1: Skala Likert

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Neutral	Setuju	Sangat Setuju

Sumber: Krosnick & Fabrigar (1997). *The handbook of questionnaire design*. New York: Oxford University Press.

Dapatan Kajian

Analisis Kepercayaan

Tujuan ujian ini adalah untuk mengenal pasti kestabilan data yang telah dikumpulkan. Selain itu, ujian kebolehppercayaan digunakan untuk mengukur terma pemboleh ubah dalam soal selidik, kestabilan dan konsistensi item yang ditentukan oleh Alpha Cronbach (Sekaran, 2013).

Ujian rintis telah dilakukan kepada 50 orang responden sebelum menyebarkan soal selidik kepada 357 responden. Kaedah Alpha Cronbach digunakan untuk ujian kebolehppercayaan. Alpha Cronbach ini mewakili pekali alpha yang digunakan untuk mencapai kebolehppercayaan. Di bawah, jadual peraturan Thumb untuk pekali alpha Cronbach:

Jadual 2: Peraturan Thumb

Julat Pekali Alpha	Kekuatan Pekali
< 0.60	Lemah
0.60 to < 0.70	Sederhana
0.70 to < 0.80	Baik
0.80 to < 0.90	Sangat Baik
0.90	Cemerlang

Sumber: (Triola, 2006). *Elementary Statistics Research Method*

Jadual 3: Pekali Alpha Cronbach

Pembolehubah	Pekali Alpha Cronbach	Bilangan Item	Kekuatan Pekali
Perkhidmatan Perpustakaan	0.807	8	Sangat Baik
Kakitangan Perpustakaan	0.780	8	Baik
Persekitaran Perpustakaan	0.763	8	Baik
Bahan-bahan Perpustakaan	0.867	8	Sangat Baik
Kepuasan Pelajar Sarjana Muda	0.841	5	Sangat Baik

Jadual 3 menunjukkan kajian perintis Alpha Cronbach bagi setiap pembolehubah bebas iaitu perkhidmatan perpustakaan, kakitangan perpustakaan, persekitaran perpustakaan, bahan-bahan perpustakaan dan pembolehubah bersandar (kepuasan pelajar sarjana muda). Bahan-bahan perpustakaan mempunyai nilai tertinggi di antara pembolehubah bebas, iaitu 0.867 untuk nilai Alpha Cronbach. Kekuatan pekali untuk bahan perpustakaan sangat baik. Selain itu, perkhidmatan perpustakaan adalah nilai tertinggi kedua untuk nilai Alpha Cronbach, iaitu 0.807 dan kekuatan pekali juga sangat baik. Seterusnya, kakitangan perpustakaan menjadi nilai tertinggi ketiga diikuti dengan persekitaran perpustakaan untuk nilai Alpha Cronbach, iaitu

0.780 dan 0.763. Telah dinyatakan bahawa kedua-dua pembolehubah mempunyai kekuatan pekali yang baik. Akhir sekali, pembolehubah bersandar yang merupakan kepuasan pelajar sarjana muda mempunyai 0.841 nilai Alpha Cronbach dan sangat baik untuk kekuatan pekali.

Oleh itu, semua pembolehubah nilai Alpha Cronbach lebih daripada 0.7. Hal ini bermakna semua item di dalam soal selidik adalah pengukuran yang boleh dipercayai dan konsisten untuk setiap item dalam kajian ini. Oleh itu, soal selidik ini boleh diterima menerusi kaji selidik sebenar.

Analisis Korelasi

Ujian korelasi digunakan untuk mengkaji kekuatan hubungan linear antara data. Jadual di bawah menunjukkan hasil hubungan korelasi antara pembolehubah bebas dan hubungan korelasi antara pembolehubah bebas (perkhidmatan perpustakaan, kakitangan perpustakaan, persekitaran perpustakaan dan bahan perpustakaan) dan pembolehubah bersandar (tahap kepuasan pelajar sarjana muda terhadap perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan).

Hubungan antara Perkhidmatan Perpustakaan dan Kepuasan Pelajar Sarjana Muda di Perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa

H₁: Terdapat hubungan antara perkhidmatan perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda di perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa.

Jadual 4: Analisis Korelasi untuk Perkhidmatan Perpustakaan dan Kepuasan Pelajar Sarjana Muda

		Perkhidmatan Perpustakaan	Kepuasan Pelajar Sarjana Muda
Perkhidmatan Perpustakaan	Kolerasi Pearson	1	.510**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	357	357
Kepuasan Pelajar Sarjana Muda	Kolerasi Pearson	.510**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	357	357

** . Korelasi adalah signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed)

Daripada jadual 4, hasil dari output menunjukkan korelasi di antara perkhidmatan perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda adalah $r = 0.510$, ia menunjukkan hubungan sederhana antara setiap pembolehubah.

Hasilnya menunjukkan nilai p adalah 0.000, yang lebih rendah dari 0.01. Oleh itu, terdapat hubungan yang signifikan antara perkhidmatan perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda. Kajian ini menerima H₁ kerana para penyelidik dapat mengesahkan terdapat hubungan yang signifikan antara perkhidmatan perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda.

Hubungan antara Kakitangan Perpustakaan dan Kepuasan Pelajar Sarjana Muda di Perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa

H₂: Terdapat hubungan antara kakitangan perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda di perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa.

Jadual 5: Analisis Korelasi untuk Kakitangan Perpustakaan dan Kepuasan Pelajar Sarjana Muda

		Kakitangan Perpustakaan	Kepuasan Pelajar Sarjana Muda
Kakitangan Perpustakaan	Kolerasi Pearson	1	.550**
	Sig.(2-tailed)		.000
	N	357	357
Kepuasan Pelajar Sarjana Muda	Kolerasi Pearson	.550**	1
	Sig.(2tailed)	.000	
	N	357	357

** . Korelasi adalah signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed)

Daripada Jadual 5, hasil dari output menunjukkan korelasi antara kakitangan perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda adalah $r = 0.550$, ia menunjukkan hubungan sederhana antara setiap pembolehubah.

Hasilnya menunjukkan nilai p adalah 0.000, yang lebih rendah dari 0.01 menyebabkan terdapat hubungan yang signifikan antara kakitangan perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda. Oleh itu, kajian ini menerima H_2 kerana para penyelidik dapat mengesahkan terdapat hubungan yang signifikan antara kakitangan perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda.

Hubungan antara Persekitaran Perpustakaan dan Kepuasan Pelajar Sarjana Muda di Perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa

H_3 : Terdapat hubungan antara persekitaran perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda di perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa.

Jadual 6: Analisis Korelasi untuk Persekitaran Perpustakaan dan Kepuasan Pelajar Sarjana Muda

		Persekitaran Perpustakaan	Kepuasan Pelajar Sarjana Muda
Persekitaran Perpustakaan	Kolerasi Pearson	1	.557**
	Sig.(2-tailed)		.000
	N	357	357
Kepuasan Pelajar Sarjana Muda	Kolerasi Pearson	.557**	1
	Sig. 2tailed)	.000	
	N	357	357

** . Korelasi adalah signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed)

Daripada jadual 6, hasil dari output menunjukkan korelasi di antara persekitaran perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda adalah $r = 0.557$, ia menunjukkan hubungan sederhana antara setiap pembolehubah.

Hasilnya menunjukkan nilai p adalah 0.000, yang lebih rendah daripada 0.01 menyebabkan terdapat hubungan penting antara persekitaran perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda. Oleh itu, kajian ini menerima H_3 kerana para penyelidik dapat mengesahkan terdapat hubungan yang signifikan antara persekitaran perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda. *Hubungan antara Bahan-bahan Perpustakaan dan Kepuasan Pelajar Sarjana Muda di Perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa*

H_4 : Terdapat hubungan antara bahan-bahan perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda di perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa.

Jadual 7: Analisis Korelasi untuk Bahan-bahan Perpustakaan dan Kepuasan Pelajar Sarjana Muda

		Bahan Perpustakaan	Kepuasan Pelajar Sarjana Muda
Bahan-bahan Perpustakaan	Kolerasi Pearson	1	.518**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	357	357
Kepuasan Pelajar Sarjana Muda	Kolerasi Pearson	.518**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	357	357

** . Korelasi adalah signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed)

Daripada jadual 7, hasil dari output menunjukkan korelasi di antara bahan-bahan perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda adalah $r = 0.518$, ia menunjukkan hubungan sederhana antara setiap pembolehubah.

Hasilnya menunjukkan nilai p adalah 0.000, yang lebih rendah daripada 0.01 menyebabkan terdapat hubungan yang signifikan antara bahan-bahan perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda. Oleh itu, kajian ini menerima H_4 kerana para penyelidik dapat mengesahkan terdapat hubungan yang signifikan antara bahan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa.

Ringkasan Ujian Hipotesis

Jadual 8: Ringkasan Ujian Hipotesis

Hipotesis	Signifikan	Hipotesis Alternatif
Hipotesis 1	0.000	Terima
Hipotesis 2	0.000	Terima
Hipotesis 3	0.000	Terima
Hipotesis 4	0.000	Terima

Had Kajian

Tujuan kajian ini adalah untuk menentukan hubungan antara perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda di universiti awam di Kelantan. Tumpuannya adalah berdasarkan kepada perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa dan kepuasan pelajar sarjana muda. Had kajian akan berlaku dalam mana-mana penyelidikan, kajian ini juga tidak terkecuali mempunyai batasan dalam kajian.

Kajian ini kekurangan ketepatan dalam hasil penyelidikan kerana sampel hanya melibatkan pelajar Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa sahaja dan tidak termasuk pelajar pascasiswazah, kakitangan dan pensyarah Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa. Pelajar pascasiswazah, kakitangan dan pensyarah juga menggunakan perpustakaan menyebabkan ia tidak mempunyai ketepatan dalam hasil penyelidikan.

Selain itu, responden kajian ini hanya melibatkan 357 pelajar sarjana muda di Universiti Malaysia Kelantan, Pengkalan Chepa. Oleh itu, kebolehpercayaan hasil yang tepat itu diragu. Responden yang terhad membuatkan responden menjawab soal selidik dalam keadaan terpaksa dan ia juga mempengaruhi hasil penyelidikan.

Cadangan untuk Penyelidikan Masa Depan

Para penyelidik pada masa hadapan sangat digalakkan untuk menjalankan lebih banyak kajian mengenai topik hubungan antara perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan dan kepuasan pelajar sarjana muda di universiti awam di Kelantan. Pertama ialah memperluaskan saiz sampel yang dipilih dari populasi. Dalam kajian semasa, hanya 357 responden dipilih sebagai responden sasaran. Untuk meningkatkan ketepatan dan kebolehpercayaan data, bilangan responden boleh dibesarkan dalam penyelidikan masa depan. Kumpulan saiz sampel yang lebih besar cenderung untuk mengurangkan sebarang ketidakpastian yang dihadapi seperti kekurangan ketepatan ujian kebolehpercayaan kerana saiz sampel kecil. Oleh itu, mengembangkan saiz sampel boleh mengelakkan masalah seperti berlaku semasa analisis keputusan.

Kedua, penyelidik masa depan boleh memperluaskan bingkai sampel. Pada masa ini, penyelidik hanya melibatkan pelajar sarjana muda sahaja dan tidak termasuk pelajar pascasiswazah, kakitangan dan pensyarah UMK, Pengkalan Chepa. Oleh itu penyelidik masa depan boleh memasukkan bingkai sampel ini untuk mendapatkan lebih banyak penemuan dalam penyelidikan masa depan mereka. Selain itu, universiti awam lain seperti Universiti Sains Malaysia dan Universiti Teknologi Mara Kampus Machang dan Kampus Kota Bharu perlu dilibatkan sebagai responden kajian.

Akhir sekali, kaedah kualitatif seperti temubual boleh dianggap sebagai salah satu teknik yang berbeza untuk mengumpul data untuk mendapatkan ketepatan dan kebolehpercayaan yang tinggi dalam kajian. Ini kerana, temubual dapat memberi penjelasan lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan antara perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan dan kepuasan pelajar di universiti awam di Kelantan. Ini kerana pengagihan soal selidik boleh menyebabkan ketidaktepatan kerana salah faham atau berat sebelah soalan yang diberikan.

Cadangan untuk Universiti

Cadangan untuk universiti adalah memperluaskan kawasan perpustakaan. Penggunaan bilik belajar di perpustakaan sangat berkait rapat dengan prestasi akademik para pelajar. Seseengah pelajar memerlukan kawasan privasi untuk mencari maklumat seperti bilik belajar. Selain itu, pelajar juga memerlukan ruang fizikal yang besar untuk bertemu dengan orang lain dan terlibat dalam kerja kumpulan. Ini menunjukkan bahawa kebanyakan pelajar menggunakan perpustakaan sebagai tempat perbincangan mereka. Untuk menjadikan pelajar selesa dengan persekitaran yang ada di perpustakaan, universiti harus mempertimbangkan memperluas kawasan perpustakaan.

Cadangan untuk Kerajaan

Perkhidmatan perpustakaan adalah penting dalam masyarakat dan diharapkan kerajaan dapat meningkatkan lagi pembangunan perpustakaan. Perpustakaan juga memiliki tanggungjawab untuk pendidikan dan perkhidmatan sosial penting lainnya, maka hanya perpustakaan dapat memenuhi tujuan dan tujuannya. Cadangan untuk kerajaan adalah kerajaan haruslah menyeragamkan perpustakaan dengan koleksi terbaru dan bahan-bahan yang lebih banyak. Ini kerana perpustakaan boleh menarik lebih ramai pelajar mahupun pengguna apabila semua bahan dan koleksi telah disediakan di perpustakaan.

Kesimpulan

Penyelidikan ini membincangkan mengenai kepuasan pelajar sarjana muda terhadap perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan di universiti awam di Kelantan. Dalam kajian ini, terdapat empat pemboleh ubah iaitu perkhidmatan perpustakaan, kakitangan perpustakaan, persekitaran perpustakaan dan bahan-bahan perpustakaan dimasukkan untuk mengkaji hubungan dengan kepuasan pelajar sarjana muda. Hasil akhir menunjukkan bahawa semua pemboleh ubah mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelajar sarjana muda. Oleh itu, semua pemboleh ubah diterima kerana ada hubungan dengan kepuasan pelajar sarjana muda.

Rujukan

- Adeniran, P. (2011). User satisfaction with academic libraries services: Academic staff and students perspectives. *International Journal of Library and Information Science*, 3(10), 209–216. <https://doi.org/10.5897/IJLIS11.045>
- Al-Zubi, a, & Basha, I. (2010). Six Sigma in libraries: a management perspective. *Canadian Journal on Computing in ...*, 1(3), 86–93. Retrieved from <http://ampublisher.com/April2010/CMNSEM-1004-014.pdf>
- Applegate, R. (1997). Models of satisfaction. *Encyclopedia of Library and Information Science*, 60(23), 200.
- Gaspersz, V. (1997). *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas Dalam Praktek Bisnis Global* (Cetakan Pe). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hernon, Peter & Altman, E. (1996). *Service quality in academic libraries*. Greenwood Publishing Group.
- Hiller, S. (2001). Assessing user needs, satisfaction, and library performance at the University of Washington Libraries. *Library Trends*, 49(4), 605–625.
- Kotso, J. A. (2010). Information manager vol 10, 10(2009), 48–54.
- Krosnick, J. A., & Fabrigar, L. R. (1997). *The handbook of questionnaire design*. New York: Oxford University Press.
- Malik, M. E., Danish, R. Q., & Usman, A. (2010). The impact of service quality on students' satisfaction in higher education Institutes of Punjab. *Journal of Management Research*, 2(2), 1–11. <https://doi.org/10.5296/jmr.v2i2.418>
- Morgan, C., & Murgatroyd, S. (1994). *Total Quality Management In The Public Sector: An International Perspective*. McGraw-Hill Education (UK).
- Motiang, I. P., Wallis, M., & Karodia, A. M. (2014). An Evaluation of User Satisfaction with Library Services at the University of Limpopo , Medunsa Campus (Medical University of Southern Africa). *Oman Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 3(11), 41–58. <https://doi.org/10.12816/0016519>
- Nadiri, H., & Mayboudi, S. M. A. (2010). Diagnosing university students' zone of tolerance from university library services. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, 15(1), 1–21.
- Owusu-acheaw, M. (2012). Undergraduate Students Satisfaction With Library Services in A Faculty Library in University of. *Library Philosophy and Practice (E-Journal)*. Retrieved from <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1027>
- Sekaran, U. (2013). *Research methods for business*. *Research methods for business* (Vol. 65). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Simmonds, P. L., & Andaleeb, S. S. (2001). Usage of academic libraries: The role of service quality, resources, and user characteristics. *Library Trends*. Retrieved from

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=5065690&site=ehost-live>

- Sowole, I. (1995). Information Needs of Farm Management Personnel: A Case Study of Two Universities and Two Agricultural Research Institutes in Western Nigeria. *Lagos Librarian*, 16(1), 9–12.
- Tennant, R. (2007). Academic Library Futures. *Library Journal*.
- Triola, M. (2006). *Elementary statistics*.
- Vijeyaluxmy, S. (2015). Students Satisfaction With Library Services In An Academic Library : Specialreference To Trincomalee Campus. *5th International Symposium 2015*, (1992), 107–116.