

KAJIAN BAGI MENGAJAI TAHAP KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP TAHAP KEBERKESANAN PERKHIDMATAN KTM KOMUTER DI LEMBAH KLANG, KUALA LUMPUR

SITI HARJAR BINTI MOHD NOR

IJAZAH SARJANA KEJURUTERAAN AWAM DAN STRUKTUR, UKM (2018)

Sistem pengangkutan awam memainkan peranan penting dalam membawa penumpang ke tempat kerja atau kemana-mana destinasi. Sistem pengangkutan awam bandar yang selamat, cekap, mampu dibayar dan andal merupakan mercu tanda sebuah negara berpendapatan tinggi. Usaha Kerajaan untuk meningkatkan rangkaian pengangkutan awam bandar tidak hanya disasarkan untuk membolehkan pergerakan manusia dan barangan sahaja, tetapi juga untuk menjamin kelestarian alam sekitar. Kajian ini bertujuan untuk mengkaji tahap kepuasan pengguna terhadap keberkesanan perkhidmatan KTM Komuter sebagai pengangkutan awam di Kuala Lumpur. Kajian ini juga untuk mengkaji persepsi pengguna dan hubungannya dengan kepuasan, kesetiaan dan juga faktor-faktor persekitaran. Selain itu, melalui kajian ini, cadangan-cadangan yang bersesuaian dengan mutu perkhidmatan dapat diberikan. Sistem pengangkutan awam ini semakin berkembang untuk menyediakan keselesaan, kemudahan dan menekankan aspek keselamatan dalam perkhidmatannya. Perkhidmatan KTM komuter dapat mengurangkan kesesakan lalulintas, mengurangkan pencemaran dan mesra alam. Kajian ini dilakukan dengan mengedarkan borang soal selidik kepada pengguna yang menggunakan perkhidmatan ini untuk mengetahui tahap kepentingan dan kepuasan mereka terhadap keberkesanan sistem KTM komuter. Melalui Analisis Kepentingan Prestasi Kerja (IPA), faktor-faktor kemudahan seperti kaunter tiket, harga tiket yang berpatutan dan ketepatan masa KTM komuter tiba dan bertolak akan mempengaruhi tahap kepentingan dan tahap kepuasan pengguna. Selain itu, faktor persekitaran stesen, dan tandas, kebersihan dan keselesaan dalam KTM Komuter, keselamatan serta mengurangkan kesesakan lalulintas merupakan faktor sampingan yang mempengaruhi kepuasan pengguna.