



Penyediaan fasiliti di terminal jeti ke Pulau Langkawi: Suatu penilaian terhadap tahap kepuasan pelancong

Shardy Abdullah¹, Aleff Omar Shah Nordin², Mastura Jaafar¹, Arman Abdul Razak¹, Azizan Marzuki¹

¹Pusat Pengajian Perumahan, Bangunan dan Perancangan, Universiti Sains Malaysia, Pulau Pinang, ²Pusat Pengajian Jarak Jauh, Universiti Sains Malaysia, Pulau Pinang

Correspondence: Shardy Abdullah (email: shardy@usm.my)

Abstrak

Daya tarikan sesuatu pusat pelancongan dan kepuasan pelancong dalam banyak perkara bergantung kepada tahap penyediaan fasiliti sokongan. Dalam kes pelancongan Pulau Langkawi, penyediaan kemudahan sokongan di jeti terminal adalah penting kepada para pelancong yang menggunakan jalan laut. Tujuan utama artikel ini untuk menilai tahap kepuasan pelancong terhadap fasiliti yang disediakan di tiga terminal jeti penumpang ke Pulau Langkawi, iaitu di Kuala Perlis, Kuala Kedah dan Pulau Pinang. Pengedaran borang soal selidik telah dilakukan bagi mendapatkan data yang diperlukan. Data yang diperolehi kemudiannya telah dianalisis dan hasilnya menunjukkan bahawa secara amnya tahap kepuasan pelancong terhadap fasiliti yang disediakan di terminal jeti ke Pulau Langkawi masih pada tahap yang kurang memuaskan. Bagaimanapun, tahap penyediaan fasiliti di terminal jeti tersebut tidak mempengaruhi pembuatan keputusan untuk berulang kali mengunjungi Pulau Langkawi. Walaupun penyediaan fasiliti bukanlah alasan utama untuk pelancong berulang kali melawat Pulau Langkawi, namun usaha patut dilakukan untuk meningkatkan tahap penyediaan kemudahan awam di jeti terminal berkenaan.

Katakunci: fasiliti, kunjungan ulangan, penilaian, Pulau Langkawi, tahap kepuasan pelancong, terminal jeti

The provision of facilities at jetty terminals to Pulau Langkawi: An assessment on the level of tourist satisfaction

Abstract

Levels of attractiveness and satisfaction of tourism destinations to a large extent depend on the availability of various support facilities. In case of Langkawi, availability of facilities at jetty terminals is crucial for tourists visiting the Island via sea. The main objective of the present article is to assess the level of satisfaction among tourists toward the level of provision of facilities at three passenger jetty terminals to at Kuala Perlis, Kuala Kedah and Pulau Pinang. Questionnaire forms were distributed to obtain the needed data. These data were then analysed and results of the study showed that the level of overall satisfaction among the tourists toward provided facilities at jetty terminals to Pulau Langkawi stands at being less than satisfactory. Further analysis indicated that the level of tourist satisfaction on these provided facilities at the jetty terminals does not influence the tourists in making repeat visits to Langkawi Island. Although satisfaction on the provision of facilities at the jetty terminals is not the main reason for tourists to visit Langkawi Island, effort should be made to improve the situation.

Keywords: assessment, facility, jetty terminal, Langkawi Island, repetitive visit, tourist satisfaction

Pengenalan

Kepuasan pelancong merujuk kepada jangkakan pelancong mengenai destinasi berdasarkan gambaran ke atas sesuatu destinasi dan penilaian terhadap hasil pengalaman mereka di destinasi pelancongan tersebut (Chon, 1989; Truong & Foster, 2006). Baker dan Crompton (2000) pula mendefinisikan kepuasan pelancong sebagai kualiti pengalaman pelawat dan hasil psikologi yang diperolehi daripada interaksi dengan aspek perkhidmatan yang berbeza di sesebuah destinasi. Berdasarkan definisi di atas terdapat dua elemen utama yang menjadi intipati kepada maksud sebenar kepuasan pelancong, iaitu “apa yang dijangkakan atau diharapkan” dan “apa yang diperolehi atau dinikmati” oleh pelancong. Perbandingan antara kedua-dua elemen ini seterusnya menghasilkan suatu output yang dirujuk sebagai “kepuasan”. Kepuasan menjadi pengalaman yang bermakna dan indah buat pelancong. Seterusnya, pengalaman yang positif menggalakkan pelancong mengunjungi semula sesuatu destinasi pelancongan (Kozak & Rimmington, 2000; Beecho & Prentice, 1997). Tahap kepuasan pelancong terhadap sesuatu fasiliti pelancongan dapat diukur. Menurut Meng *et al.* (2008), tindakan mengukur tahap kepuasan pelancong membolehkan pengkaji mengetahui maklumat yang berkaitan tentang sejauh mana sesebuah destinasi pelancongan telah memenuhi keperluan para pelancong. Lebih umum, Assefa (2011) menyatakan bahawa pengetahuan tentang tahap kepuasan pelancong membantu pengkaji mengetahui sebab-musabab dan bentuk ketakpuasan pelancong. Pengetahuan tentang gelagat pelancong ini berguna bagi tujuan promosi dan pembangunan sesebuah destinasi pelancongan (Reisinger, 2009) dan seterusnya boleh membantu pengusaha pelancongan meningkatkan kepuasan pelanggan mereka (Nawangwulan *et al.*, 2012).

Secara umumnya, tahap kepuasan pelancong terhadap fasiliti sokongan dapat dinilai berasaskan kepada lima kriteria pertimbangan penting, iaitu keselesaan, keselamatan, kebersihan, kecukupan dan kebolehgunaan. Sehubungan itu, bagi terminal jeti, aspek keselesaan adalah sangat dititikberatkan dan harus diurus dengan betul kerana ia mempengaruhi tahap kepuasan pelancong yang menggunakannya. Perkara ini dijelaskan oleh MORI Social Research Institute (2002) yang menggariskan bahawa aspek keselesaan adalah berkaitan dengan persekitaran. Aspek keselamatan pula merujuk kepada jaminan bahawa fasiliti yang terdapat di sesebuah terminal jeti selamat untuk digunakan oleh para pelancong. Sekiranya ada jaminan, keyakinan pelancong sewaktu menggunakan fasiliti berkenaan terlibat bertambah. Seterusnya, aspek kebersihan juga perlu dipertimbangkan dalam menentukan tahap kepuasan pelancong terhadap fasiliti sokongan. Menurut Hassanain (2008), aspek kebersihan adalah sangat penting kerana tempat yang bersih berupaya memberi ketenangan jiwa dan disenangi oleh pengamal cara hidup yang sihat. Aspek kecukupan pula merujuk kepada ketersediaan fasiliti yang berkaitan dalam jumlah, saiz atau kuantiti yang sesuai dengan bilangan pengunjung. Fasiliti yang disediakan juga sentiasa ditempatkan dengan cara yang betul agar bertepatan dengan bilangan pelancong atau pengguna yang dijangkakan. Kekurangan fasiliti akan mewujudkan situasi yang tidak dijangka dan seterusnya mengundang rasa tidak puas hati atau rungutan dalam kalangan pelancong (Moscardo, 2001). Sementara aspek kebolehgunaan fasiliti sokongan pelancongan pula dikaitkan dengan kebolehgunaan kemudahan yang disediakan (Seubsamarn, 2009). Kebolehgunaan alat kemudahan seperti tandas, telefon, kerusi dan meja rehat, yang terdapat di sesebuah kawasan pelancongan termasuk di jeti, lapangan terbang, stesen bas yang menjadi pintu masuk ke destinasi pelancongan, walaupun hanya bersifat sokongan, boleh mempengaruhi tahap kepuasan pelancong.

Tahap kepuasan pengunjung terhadap fasiliti sokongan kepada destinasi pelancongan utama perlu dinilai dari semasa ke semasa. Di Malaysia, Pulau Langkawi dianggap sebagai salah satu destinasi pelancongan utama yang popular. Beberapa kajian tentang tahap kepuasan pelancongan ke atas fasiliti sokongan pelancongan di pulau tersebut telah dilaksanakan oleh Zainuddin *et al.* (2006), Ayob *et al.* (2009), Fah dan Kandasamy (2011), dan Che Rose *et al.* (2012). Oleh kerana 85 peratus pelancong ke Pulau Langkawi menggunakan jalan laut melalui jeti terminal di negeri Kedah dan Pulau Pinang (Zainuddin *et al.*, 2006), maka tumpuan penilaian wajar dilakukan ke atas tahap fasiliti sokongan di jeti tersebut. Dalam hal ini Ibrahim dan Ahmad (2008) menegaskan bahawa terdapat pelbagai isu berkaitan kualiti produk dan perkhidmatan yang disediakan sama ada di pintu masuk atau pun di destinasi pelancongan yang terdapat dalam negeri Kedah termasuklah Pulau Langkawi. Isu seperti kebersihan

tandas, kerosakan kemudahan yang mengganggu kebolehfungsiannya akibat perbuatan vandalisme, kelemahan penyelenggaraan, kekurangan fasiliti, keselamatan dan ketakselesaan pelancong dan sebagainya. Justeru itu, bagi tujuan mengisi kekosongan tersebut maka kajian ini telah dilakukan bagi mencapai dua objektif berikut:

- untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelancong ke atas fasiliti yang disediakan di terminal jeti penumpang ke Pulau Langkawi;
- Untuk menentukan hubungan di antara tahap kepuasan pelancong terhadap fasiliti yang disediakan di terminal jeti dengan kekerapan mengunjungi Pulau Langkawi.

Metod

Kajian ini telah dilaksanakan menerusi kaedah survei di mana data yang diperlukan telah dikumpulkan menerusi pengedaran borang soal selidik kepada responden yang terlibat. Kandungan borang kaji selidik sebagai instrumen kajian dirangka sedemikian rupa berdasarkan maklumat yang diperolehi daripada kajian literatur, iaitu dengan merujuk kepada pelbagai sumber tertier seperti kertas kerja, artikel jurnal, buku teks, laporan dan penerbitan lain sebelumnya. Selain itu, skop kajian ini terbatas hanya kepada jenis-jenis kemudahan yang dinilai. Hanya 10 jenis fasiliti sokongan pelancongan yang telah dipilih untuk terlibat dalam kajian ini, iaitu ruang menunggu, kemudahan tempat duduk, tandas, surau, ruang niaga, alat pengudaraan, peralatan pencahayaan, ruang memunggang, tempat letak kenderaan dan kemudahan lain. Soalan yang terkandung dalam borang kaji selidik terbahagi kepada dua bahagian: pertama, maklumat tentang latar belakang responden dan kedua penilaian responden terhadap penyediaan 10 jenis fasiliti terpilih berdasarkan tahap keselesaan, keselamatan, kebersihan, kecukupan dan keboleh fungsian fasiliti. Format jawapan adalah dalam skala Likert. Borang kaji selidik diuji menerusi kajian awal. Dalam kajian sebenar sejumlah 437 responden yang dipilih secara persampelan rawak mudah dengan pembahagian mengikut strata berdasarkan jeti terminal, telah ditemu bual sepenuhnya. Gerakan temu bual dilakukan secara bersemuka dengan para responden yang terdiri daripada para pelancong luar dan dalam negara yang mengunjungi jeti Kuala Perlis, Kuala Kedah dan Pulau Pinang. Data yang dikumpulkan kemudiannya telah dianalisis dengan menggunakan kaedah statistik. Untuk memudahkan proses menganalisis data, perisian SPSS versi 12 telah digunakan.

Ujian Cronbach Alpha telah digunakan untuk mengesahkan kebolehpercayaan terhadap instrumen kajian bagi menilai tahap kepuasan pelancong. Nilai akhir Cronbach Alpha untuk kajian ini ialah 0.765, iaitu melebihi nilai 0.7. Menurut Litwin (1995) hasil ujian seperti ini menunjukkan bahawa instrumen kajian yang digunakan dapat dipercayai dan konsisten.

Latar belakang terminal jeti ke Pulau Langkawi

Secara amnya, terdapat tiga jeti terminal utama (jetii penumpang) yang telah dibina di Semenanjung Malaysia sebagai pintu masuk menerusi jalan air untuk ke Pulau Langkawi. Pertamanya ialah terminal jeti Kuala Perlis yang terletak di muara Sungai Perlis dan kira-kira 13 km dari Kangar, ibu negeri Perlis. Terminal ini menawarkan masa perjalanan yang singkat (kira-kira 45 minit hingga 1 jam) untuk ke Pulau Langkawi berbanding dengan Pulau Pinang dan Kuala Kedah. Semua pentadbiran dan pengurusan terminal ini dikawal sepenuhnya oleh Jabatan Laut Malaysia. Terminal jeti yang kedua pula ialah terminal jeti Kuala Kedah atau terminal penumpang Kuala Kedah. Terminal ini terletak kira-kira 10 kilometer dari bandar Alor Setar. Sebagaimana terminal jeti Kuala Perlis, terminal jeti ini juga berada di bawah pentadbiran dan pengurusan Jabatan Laut Malaysia. Tempoh masa perjalanan ke Pulau Langkawi menerusi perkhidmatan feri yang disediakan di terminal ini adalah kira-kira dua jam. Terminal jeti yang ketiga ialah terminal jeti Pulau Pinang. Terminal jeti ini berada dalam kawasan Georgetown, Pulau Pinang. Perjalanan untuk ke Pulau Langkawi menerusi terminal ini mengambil masa sekitar tiga jam. Suruhanjaya Pelabuhan Pulau Pinang adalah pihak yang bertanggungjawab untuk mentadbir dan

mengurus pelabuhan tersebut. Ketiga-tiga terminal ini telah dilengkapi dengan pelbagai fasiliti yang diperlukan oleh pelancong. Walau bagaimanapun, untuk tujuan pelaksanaan kajian ini, pelancong hanya diminta menilai tahap kepuasan terhadap penyediaan dan penggunaan 10 jenis fasiliti. Fasiliti tersebut merangkumi kemudahan ruang menunggu, tempat duduk, tandas, surau, ruang niaga, peralatan pengudaraan, peralatan pencahayaan, ruang memunggang, tempat letak kenderaan dan fasiliti lain yang merangkumi kemudahan papan tanda, tong sampah dan kemudahan bagasi. Pemilihan fasiliti tersebut adalah berdasarkan kepada dua pertimbangan seperti berikut:

- i. Fasiliti yang disenaraikan mestilah terdapat di ketiga- ketiga terminal jeti yang terlibat.
- ii. Fasiliti tersebut hendaklah berada di dalam atau di sekitar bangunan terminal dan penyediaannya mempunyai hubungan secara langsung atau menyokong aktiviti di terminal.

Hasil kajian

Latar belakang responden

Daripada 437 responden yang terlibat, sebanyak 256 responden adalah pelancong wanita, manakala selebihnya 181 responden pelancong lelaki. Majoriti (74%) responden merupakan pelancong tempatan dan selebihnya adalah pelancong antarabangsa. Kira-kira 46% responden berusia antara 30 hingga 39 tahun, 33% berusia antara 20 tahun hingga 29 tahun, 19% berusia antara 40 hingga 49 tahun dan selebihnya 2% berusia melebihi 49 tahun. Sebanyak 45% responden adalah pengunjung kali pertama ke Pulau Langkawi; 29% responden menyatakan ini adalah lawatan kedua mereka; dan 26% responden menyatakan ini adalah untuk kali yang ketiga atau lebih.

Penilaian tahap kepuasan

Secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelancong terhadap fasiliti yang disediakan di terminal jeti ke Pulau Langkawi adalah kurang memuaskan (Jadual 1). Skor min yang dicatatkan adalah sebanyak 3.67 sahaja, iaitu kurang daripada nilai 4.0 yang telah ditetapkan. Walau bagaimanapun jika dilihat pada skor mod, nilainya yang dicatatkan adalah sebanyak 4.0. Ini sekaligus menunjukkan bahawa kebanyakan pelancong menilai fasiliti yang disediakan di terminal jeti tersebut sebagai memuaskan. Seterusnya jika dilihat secara satu persatu ke atas 10 fasiliti yang terlibat dalam kajian ini, didapati lima daripada fasiliti tersebut, iaitu ruang menunggu, surau, alat pengudaraan, pencahayaan dan fasiliti lain, telah dinilai oleh para pelancong sebagai memuaskan. Manakala, tiga fasiliti lagi, iaitu tempat duduk, tandas dan ruang niaga telah dinilai sebagai kurang memuaskan. Di samping itu, dua jenis fasiliti lagi, iaitu ruang memunggang dan tempat letak kenderaan, telah dinilai sebagai tidak memuaskan kerana mencatatkan skor min yang kurang daripada 3.0.

Tahap kepuasan pelancong ke atas 10 fasiliti sokongan pelancongan adalah berbeza-beza mengikut kriteria kepuasan. Tahap kepuasan terhadap ruang menunggu adalah yang tertinggi dengan empat daripada lima kriteria merekodkan tahap memuaskan, iaitu dari segi keselesaan, keselamatan, kecukupan dan kebolehfungsian. Hanya dari segi kebersihan sahaja fasiliti ruang menunggu dinilai sebagai kurang memuaskan. Seterusnya, diikuti oleh kemudahan tempat duduk yang hanya memuaskan pada aspek keselamatan dan kebersihan sahaja; kemudahan tandas mendapat penilaian kurang dan tidak memuaskan bagi kelima-lima kriteria penilaian. Walau bagaimanapun bagi fasiliti surau, hanya satu kriteria sahaja yang dijustifikasikan sebagai kurang memuaskan, iaitu dari segi kebersihan dengan nilai min sebanyak 3.86 dan mod 4.0.

Jadual 1. Tahap kepuasan terhadap fasiliti yang disediakan di terminal jeti

Jenis Fasiliti	Penilaian Tahap Kepuasan Terhadap Fasiliti			Kriteria Kepuasan									
				Keselesaan		Keselamatan		Kebersihan		Kecukupan		Kebolehfungsian	
	Min	Mod	Tahap	Min	Mod	Min	Mod	Min	Mod	Min	Mod	Min	Mod
Ruang Menunggu	4.05	4.0	Memuaskan	4.06	4.0	4.12	4.0	3.08	3.0	4.03	4.0	4.07	4.0
Tempat Duduk	3.62	4.0	Kurang Memuaskan	3.04	3.0	4.22	4.0	4.04	4.0	3.96	4.0	3.32	3.0
Tandas	3.13	3.0	Kurang Memuaskan	2.40	2.0	3.05	3.0	2.43	2.0	3.86	4.0	3.22	3.0
Surau	4.04	4.0	Memuaskan	4.16	4.0	4.02	4.0	3.86	4.0	4.02	4.0	4.12	4.0
Ruang Niaga	3.09	3.0	Kurang Memuaskan	3.17	3.0	3.14	3.0	3.32	3.0	3.62	3.0	4.10	4.0
Peralatan Pengudaraan	4.02	4.0	Memuaskan	4.14	4.0	4.26	4.0	3.92	4.0	4.03	4.0	4.10	4.0
Peralatan Pencahayaan	4.15	4.0	Memuaskan	4.18	4.0	4.26	4.0	3.86	4.0	4.38	4.0	4.11	4.0
Ruang Memunggah	2.87	3.0	Kurang Memuaskan	2.74	3.0	2.42	2.0	2.80	3.0	3.07	3.0	3.12	3.0
Tempat Letak Kenderaan	2.98	3.0	Kurang Memuaskan	3.11	3.0	3.12	3.0	3.32	3.0	2.44	2.0	4.01	4.0
Fasiliti lain	4.03	4.0	Memuaskan	3.84	4.0	4.14	4.0	3.63	3.0	4.12	4.0	4.16	4.0
Kepuasan Keseluruhan				<i>Min</i>		<i>Mod</i>		<i>Tahap</i>					
				3.67		4.0		Kurang Memuaskan					

* Penilaian tahap kepuasan telah dibuat berdasarkan kepada skala berikut:

- i. "Memuaskan" apabila kedua-dua skor min dan mod lebih atau sama dengan 4.0
- ii. "Kurang Memuaskan" apabila kedua-dua atau salah satu daripada skor min dan mod kurang daripada 4.0 tetapi tidak kurang daripada 3.0
- iii. "Tidak Memuaskan" apabila kedua-dua atau salah satu daripada skor min dan mod kurang daripada 3.

Sementara itu, bagi kemudahan ruang niaga, hanya aspek kebolehfungsian sahaja yang telah mencatatkan keputusan memuaskan, iaitu dengan skor min 4.1 dan mod 4.0. Manakala empat lagi aspek iaitu keselesaan, keselamatan, kebersihan dan kecukupan dinilai sebagai kurang memuaskan. Bagi kemudahan peralatan pengudaraan dan pencahayaan, empat daripada lima kriteria kepuasan yang dinilai telah mencatatkan nilai min dan mod melebihi 4.0. Ini bermakna aspek tersebut telah dinilai sebagai memuaskan oleh para pelancong. Bagaimanapun dari segi kebersihan, tahap kepuasan pelancong terhadap peralatan pengudaraan dan pencahayaan masih kurang memuaskan. Nilai min yang dicatatkan berada di bawah nilai 4.0.

Bagi fasiliti ruang menunggu, hasil analisis telah menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelancong terhadap fasiliti tersebut kurang dan tidak memuaskan. Kriteria yang dicatatkan sebagai kurang memuaskan adalah kecukupan dan kebolehfungsian. Kriteria dikelasifikasikan sebagai tidak memuaskan pula adalah keselesaan, keselamatan dan kebersihan. Bagi tempat letak kenderaan pula, hanya satu aspek sahaja yang telah mencatatkan keputusan sebagai memuaskan, iaitu dari sudut kebolehfungsian. Sedangkan dari segi yang lain, iaitu keselesaan, keselamatan dan kebersihan telah dinilai sebagai kurang memuaskan. Selebihnya, iaitu aspek kecukupan dinilai sebagai tidak memuaskan.

Akhir sekali bagi fasiliti lain, hasil analisis menunjukkan bahawa pelancong meletakkan tahap memuaskan bagi kriteria keselamatan, kecukupan dan kebolehfungsian. Manakala dari segi keselesaan dan kebersihan, pelancong meletakkannya sebagai kurang memuaskan.

Secara keseluruhan, daripada kelima-lima kriteria yang digunakan sebagai asas penilaian terhadap tahap kepuasan pelancong, didapati dari segi keselesaan hanya empat jenis fasiliti sahaja yang dinilai sebagai memuaskan, iaitu ruang menunggu, surau, peralatan pengudaraan dan peralatan pencahayaan.

Dari segi keselamatan, hanya enam fasiliti sahaja yang mendapat penilaian pelancong sebagai memuaskan, iaitu ruang menunggu, tempat duduk, surau, peralatan pengudaraan, peralatan pencahayaan dan fasiliti lain. Sementara dari segi kebersihan pula, hanya satu sahaja fasiliti yang dinilai sebagai memuaskan, iaitu tempat duduk. Dari segi kecukupan, lima fasiliti dinilai oleh pelancong sebagai memuaskan, iaitu ruang menunggu, surau, peralatan pengudaraan, peralatan pencahayaan dan fasiliti lain. Akhir sekali, dari segi kebolehfungsian, tujuh jenis fasiliti dinilai sebagai memuaskan, iaitu ruang menunggu, surau, ruang niaga, peralatan pengudaraan, peralatan pencahayaan, tempat letak kenderaan dan fasiliti lain.

Hubungan antara tahap kepuasan dan kunjungan ulangan

Penyediaan kemudahan sokongan pelancongan yang baik boleh menggalakkan kunjungan pelancong berulang-kali. Namun begitu, penyediaan fasiliti bukanlah satu-satunya faktor yang mempengaruhi minat pelancong berkunjung berulang-kali ke sesuatu destinasi. Banyak faktor lain yang turut berpengaruh. Jadual 2 menunjukkan bahawa tidak wujud hubungan yang signifikan di antara tahap kepuasan terhadap fasiliti secara keseluruhan dengan kekerapan berkunjung. Kepuasan pelancong terhadap fasiliti yang disediakan di terminal jeti penumpang di Kuala Perlis, Kuala Kedah dan Pulau Pinang, tidak mempengaruhi kecenderungan para pelancong untuk melakukan kunjungan ulangan ke Pulau Langkawi. Ini bermaksud walaupun pelancong tidak berpuas hati terhadap fasiliti yang disediakan di terminal jeti penumpang namun mereka tetap akan berkunjung ke Pulau Langkawi pada masa akan datang. Hal ini menunjukkan bahawa Pulau Langkawi mempunyai kekuatan yang tersendiri dalam menarik pelancong berkunjung berulang-kali. Kelebihan dari segi pakej pelancong yang menarik, keseronokan membeli-belah, keindahan pemandangan pulau dan tempat bersejarah kesemuanya menjadikan Pulau Langkawi pusat pelancongan yang popular dan unik, tidak menjemukan untuk dikunjungi berulang-kali.

Jadual 2. Analisis kolerasi di antara tahap kepuasan keseluruhan dengan kunjungan berulang

Ujian Korelasi		Tahap Kepuasan Keseluruhan	Kunjungan Ulangan
Tahap Kepuasan Keseluruhan	Kolerasi Pearson	1	.016
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.739
	N	437	437
Kunjungan Ulangan	Kolerasi Pearson	.016	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.739	
	N	437	437

** . Kolerasi adalah signifikan pada aras 0.01 (2-tailed).

* . Kolerasi adalah signifikan pada aras 0.05 (2-tailed).

Perbincangan

Secara keseluruhannya tahap kepuasan para pelancong ke atas 10 jenis fasiliti yang disediakan di terminal jeti penumpang Kuala Perlis, Kuala Kedah dan Pulau Pinang adalah berada pada tahap yang kurang memuaskan. Tambahan pula, walau pun secara individu terdapatnya fasiliti tertentu seperti ruang menunggu, peralatan pengudaraan, peralatan pencahayaan dan fasiliti lain yang memuaskan pelancong, namun penilaian lanjut menunjukkan tiada satu pun fasiliti yang telah mencapai tahap memuaskan bagi kelima-lima kriteria penilaian kepuasan, iaitu keselesaan, keselamatan, kebersihan, kecukupan dan kebolehfungsian. Penemuan ini menjelaskan bahawa penyediaan fasiliti masih belum berada pada tahap yang terbaik kerana belum mampu menepati kehendak dan kepuasan sebenar para pelancong. Hal ini berkemungkinan mempunyai kaitan dengan beberapa faktor penyumbang seperti dasar pihak berkuasa yang memberi tumpuan pembangunan termasuk usaha penambahbaikan kemudahan pelancongan di

kawasan tertentu sahaja. Sebagai contoh, LADA (2011) melaksanakan empat inisiatif di bawah tema infrastruktur bertujuan untuk mewujudkan pengalaman awal hingga akhir yang lancar bagi pelancong, bermula daripada ketibaan di Langkawi dan melawat kawasan sekitarnya, sehinggalah kepada perkhidmatan utama yang diterima. Ini membuktikan bahawa fokus usaha menambah baik fasiliti pelancongan hanya diberikan kepada kemudahan yang terdapat di Pulau Langkawi sahaja. Malah di sesetengah kawasan infrastruktur lain seperti telekomunikasi, tandas awam, dan keselamatan awam dianggap kurang penting berbanding infrastruktur di kawasan pelancongan itu sendiri (Tozser, 2010).

Tahap keberkesanan penyelenggaraan fasiliti pelancongan juga mempengaruhi kualiti kemudahan di sesebuah kawasan. Perlaksanaan aktiviti penyelenggaraan ke atas fasiliti sokongan pelancongan lazimnya tidak dirangka secara tepat dan terancang. Hal ini telah dijelaskan oleh Manaf *et al.* (2005) yang menegaskan bahawa pendekatan pengurusan fasiliti perlu diterapkan dalam industri pelancongan memandangkan terdapatnya pelbagai fasiliti pelancongan yang perlu diselenggara secara berkesan demi memastikan kelangsungan aktiviti pelancongan itu sendiri. Kegagalan untuk menyelenggara kemudahan boleh memberi impak negatif kepada tahap kepuasan para pelancong.

Faktor keupayaan agensi kerajaan melaksanakan tanggungjawabnya juga relevan kepada keadaan di ketiga-tiga terminal jeti penumpang ke Langkawi. Sebagaimana yang dijelaskan, terminal jeti Kuala Perlis dan Kuala Kedah adalah dimiliki dan diurus oleh agensi pihak kerajaan persekutuan, iaitu Jabatan Laut Malaysia, manakala terminal jeti Pulau Pinang pula adalah dimiliki dan diurus oleh pihak Suruhanjaya Pelabuhan Pulau Pinang. Bagi agensi yang terlibat, selain daripada mengurus terminal jeti ke Pulau Langkawi ini, mereka juga pada masa yang sama turut mengurus terminal jeti yang lain. Sebagai contoh di bawah Jabatan Laut Malaysia, selain mengurus terminal jeti Kuala Perlis dan Kuala Kedah, agensi ini juga telah dipertanggungjawabkan untuk mentadbir dan mengurus 37 jeti lain (merangkumi jeti kargo dan jeti penumpang). Justeru itu, dengan bilangan yang sedemikian banyak maka keutamaan untuk menambah atau memperbaiki dan meningkatkan fasiliti yang terlibat adalah terhad. Hal ini sejajar dengan pandangan Palomino (2003) yang menjelaskan bahawa, pihak kerajaan memerlukan peruntukan perbelanjaan yang besar bagi membangunkan atau menyediakan infrastruktur atau fasiliti pelancongan di sesebuah negara.

Kesemua faktor di atas secara bergabung boleh mempengaruhi kunjungan pelancong secara berulang ke sesebuah destinasi pelancongan. Ini menunjukkan bahawa kepuasan pelancong terhadap fasiliti sokongan pelancongan, walaupun tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kunjungan ulangan pelancong, namun persepsi mereka terhadap kemudahan pelancongan secara keseluruhan tetap relevan kepada industri pelancongan. Oleh itu, usaha memperbaiki fasiliti sokongan pelancongan masih lagi penting.

Kesimpulan

Kajian ini telah mendedahkan bahawa kepuasan pelancong terhadap fasiliti yang disediakan di terminal jeti penumpang ke Pulau Langkawi secara keseluruhannya adalah pada tahap yang kurang memuaskan. Hal ini menunjukkan bahawa perlu ada tindakan yang segera untuk memperbaiki fasiliti yang terlibat agar dapat membantu para pelancong yang menggunakannya. Walaupun analisis menunjukkan bahawa tidak wujudnya hubungan signifikan antara tahap kepuasan pelancong terhadap kemudahan di terminal jeti dengan keinginan untuk membuat kunjungan ulangan ke Pulau Langkawi, namun pengalaman buruk yang berterusan dialami oleh para pelancong akan memungkinkan mereka memilih destinasi pelancongan lain. Malahan sekiranya pengalaman buruk ini disebarkan kepada orang lain, maka berita tersebut boleh menjejaskan kehadiran pelancong ke kawasan tersebut. Ia juga boleh menjadi penghalang kepada pelancong baru untuk mengunjungi Pulau Langkawi. Kemerosotan tersebut seterusnya akan mendatangkan pelbagai bentuk kerugian kepada pelbagai pihak seperti peniaga, penduduk tempatan, agensi kerajaan dan penduduk serta peniaga di Langkawi sendiri.

Perakuan dan penghargaan

Kajian ini dibiayai oleh Kementerian Pengajian Tinggi (KPT), Malaysia di bawah Skim Geran Penyelidikan Jangka Panjang (LRGS) - [No: JPT.S (BPKI)2000/09/01/015Jld.4(67)]. Penulis ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada KPT di atas pembiayaan tersebut.

Rujukan

- Assefa B (2011) *Assessing tourist satisfaction in Ethiopia*. (Master Thesis). Addis Ababa University. [cited 23 March 2013]. Available from: <http://Etd.Aau.Edu.Et/Dspace/Bitstream/123456789/4273/1/Binyam%20assefa.Pdf>.
- Ayob MZ, Saman FM, Hussin Z, Jusoff K (2009) Tourists' satisfaction on Kilim River Mangrove Forest Ecotourism Services. *International Journal of Business and Management* 4 (7), 76-84.
- Baker DA, Crompton JL (2000) Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research* 27 (3), 785-804.
- Beecho A, Prentice R (1997) Conceptualizing the experiences of heritage tourists: A case study of New Lanark World Heritage Village. *Tourism Management* 18 (2), 75-87.
- Che Rose RA, Mustaqim A, Md Nor AR, Mohd Zainol R, Lyndon N, Abdullah MA (2012) Persepsi pelancong terhadap agensi pelancongan di Langkawi Geopark/Tourists' perceptions of tourism services in Langkawi Geopark. *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space* 8 (7), 147 – 154.
- Chon KS (1989) Understanding recreational traveler's motivation, attitude and satisfaction. *Tourism Review* 44 (1), 3 - 7.
- Fah LK, Kandasamy S (2011) An investigation of service quality and customer satisfaction among hotels in Langkawi. *Proceeding of the International Conference on Management (ICM 2011)*.
- Hassanain MA (2008) On the performance evaluation of sustainable student housing facilities. *Journal of Facilities Management* 6 (3), 212-225.
- Ibrahim JA, Ahmad MZ (2008) Pelancongan Negeri Kedah Darul Aman: Isu dan cabaran/Tourism in Kedah Darul Aman: Issues and challenges. *Prosiding PERKEM III*, Jld. 1, 2008. pp. 191-202.
- Kozak M, Rimmington M (2000) Tourist satisfaction with Mallorca, Spain, as an off-season holiday destination. *Journal of Travel Research* 38 (1), 260–269.
- Lembaga Kemajuan Langkawi (LADA) (2011) *The Langkawi Tourism Blueprint 2011-2015* [cited 4th January 2013]. Available from: <http://www.epu.gov.my/en/web/guest/blueprint-pelancongan-langkawi-2011-2015>.
- Litwin M (1995) *How to measure survey reliability and validity*. Survey Kit. Vol. 7, Sage Publications, Beverly Hills, CA.
- Manaf Z, Razaly MN, Mastor SH, Eni S (2005) Facilities management: The prospect of its implementation in the tourism industry in Malaysia. *The Proceedings of the International Conference On Tourism Development 2005*, Park Royal Grand Plaza Hotel, Pulau Pinang [cited 3 December 2012]. Available from: [http://eprints.uthm.edu.my/1886/1/FACILITIES_MANAGEMENT THE PROSPECT ZAHARAH MANAF 2005.pdf](http://eprints.uthm.edu.my/1886/1/FACILITIES_MANAGEMENT_THE_PROSPECT_ZAHARAH_MANAF_2005.pdf).
- Meng F, Tepanon Y, Uysa IM (2008) Measuring tourist satisfaction by attribute and motivation: The case of a nature-based resort. *Journal of Vacation Marketing* 14 (1), 41-56.
- MORI Social Research Institute (2002) *Public service reform - Measuring & understanding customer satisfaction*. Office of Public Services Reform (OPSR), London.
- Moscardo G (2001) Visitor evaluations of built tourist facilities: Pontoons on the great barrier reef. *The Journal of Tourism Studies* 12 (1), 28-38.
- Nawangwulan IM, Anantadjaya SPD, Widayatmoko DH, Seancho WM (2012) Consumer behaviors and customer satisfaction: Any value created? *Society of Interdisciplinary Business Research* 1 (1), 7-9.

- Palomino LLB (2003) *Impacts of mass tourism on local communities and the new phenomenon of colonization case study: Majorca*. (Master Thesis). Bournemouth University [cited 20 January 2013]. Available from: <http://www.du.se/PageFiles/5050/ETM%20Thesis%20Lop%C3%A9z-Bravo.pdf>.
- Reisinger Y (2009) *International tourism: Cultures and behavior*. Butterworth - Heinemann Publications, Burlington, USA.
- Seubsamarn K (2009) *Tourist motivation to use homestays in Thailand and their satisfaction based on the destination's cultural and heritage-based attribute*. (Master Thesis). University of Missouri.
- Tozser A (2010) *Competitive tourism destination: Developing a new model of tourism competitiveness*. (PhD dissertation). University Of Miskolc [cited 2 February 2013]. Available from: http://www.gei.uni-miskolc.hu/phd/teziszuzetek/tozser_teziszuzet_ENU.pdf.
- Truong TH, Foster D (2006) Using HOLSAT to evaluate tourist satisfaction at destinations: The case of Australian holidaymakers in Vietnam. *Tourism Management* 27 (5), 842–855.
- Zainuddin N, Hamdan O, Mohamed Z, Mohd Husin F, Deraman N (2006) Kesan faktor demografik penumpang terhadap kualiti perkhidmatan feri ke Langkawi. *Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya* 4 (8), 69-91.