

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TAHAP KEPUASAN PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN E-HAILING DI UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU

Nizam Ahmat *¹
Nur Shafiqah Saming ¹

*Corresponding author: (email: nizamahmat@umt.edu.my)

Abstrak

Semenjak pasca pandemik, tiada lagi perkhidmatan bas disediakan oleh pihak Universiti Malaysia Terengganu (UMT) bagi memudahkan pelajar untuk bergerak dari kampus ke kompleks kuliah. Keadaan ini menyebabkan pelajar-pelajar Universiti Malaysia Terengganu (UMT) amat bergantung kepada perkhidmatan pengangkutan alternatif iaitu menggunakan perkhidmatan *e-hailing* atau kenderaan persendirian. Oleh yang demikian, kajian ini bertujuan untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar UMT terhadap perkhidmatan *e-hailing*. Seramai 151 responden, terdiri daripada pelajar-pelajar UMT yang menggunakan perkhidmatan *e-hailing*, telah dipilih berasaskan persampelan *G-power*. Dapatan dari soal selidik diperoleh dianalisis dengan menggunakan Perisian *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Hasil kajian menunjukkan majoriti responden yang terlibat dalam kajian ini adalah wanita iaitu sebanyak 77% manakala 23% lagi adalah lelaki. Turut didapati dari segi keutamaan, responden memilih perkhidmatan *e-hailing* untuk ke kelas (50%), tempat membeli-belah atau hiburan (44%), stesen bas (4%) dan ke tempat kerja (2%). Sementara itu, keputusan analisis korelasi menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan antara tahap kepuasan dengan faktor keselamatan dan keselesaan. Namun begitu, tahap kepuasan menunjukkan hubungan yang sederhana dan signifikan dengan faktor kebergunaan dan kemudahan penggunaan. Bahkan dapatan regresi mengukuhkan faktor utama yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar UMT dalam menggunakan perkhidmatan *e-hailing* iaitu faktor keselamatan dan keselesaan yang signifikan pada aras keertian 5%. Dengan mengambil kira dapatan kajian ini diharapkan pihak penyedia perkhidmatan *e-hailing* dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan dan sistem perkhidmatan yang lebih selamat serta mampu mencipta nilai lebih selesa kepada para penggunanya.

Kata Kunci: *Perkhidmatan e-hailing; Ride-hailing; Niat Pengguna; Ekonomi pengangkutan; Tahap kepuasan*

¹ Faculty of Business, Economics and Social Development, Universiti Malaysia Terengganu

Abstract

Since the end of Covid-19 pandemic, there is no more bus service provided by University Malaysia Terengganu (UMT) for students to move around from campus to their classes. This causes University Malaysia Terengganu (UMT) students to depend on other alternative transport which is e-hailing services or personnel vehicles. Thus, this study aims to examine the factors of the satisfaction level of UMT students in using e-hailing services. A total of 151 respondents, consisting of UMT students who use e-hailing services, were determined based on G-power sampling. This questionnaire was analyzed using the Statistical Package for Social Science (SPSS) software. The results from the study show that most of the respondents involved in this study are female, which is 77% and the other 23% are male. It is also found that based on the priority reasons, respondents use e-hailing services for attending class (50%), shopping or entertainment (44%), going to the bus station (4%), and going for work (2%). Meanwhile, the correlation test shows that the level of satisfaction with the safety and comfort factors has a strong relationship. However, the level of satisfaction and ease of use factor has a moderate relationship. In fact, the regression findings strengthen the main factor that affects the level of satisfaction of UMT students in using e-hailing services, which is the safety and comfort factors, are significant at 5% significance level. Therefore, e-hailing service companies should improve the quality of their services and further improve the service system with various technologies that can create value and be more useful to users.

Keywords: *E-hailing services; Ride-hailing; Consumer Intention; Transportation economics; Satisfaction level*

Pendahuluan

Perkembangan pesat sektor pengangkutan darat menjadi nadi kepada pertumbuhan ekonomi di Malaysia. Di samping itu, trend populasi penduduk yang semakin meningkat pula telah menyumbang kepada perkembangan pesat urbanisasi kawasan bandar dan wilayah. Menurut Brenner dan Schmid (2014), urbanisasi (pembandaran) adalah merujuk kepada peningkatan dalam perkadaran atau bilangan orang yang tinggal di kawasan bandar dalam sesebuah negara atau wilayah. Manakala, dalam Kamus Dewan, yang diterbitkan oleh Dewan Bahasa dan Pustaka edisi keempat (2022), telah mendefinisikan urbanisasi sebagai proses ataupun usaha untuk menjadikan suatu kawasan itu bersifat bandar dengan berlakunya perpindahan penduduk dari desa ke kota. Oleh hal yang demikian, impak daripada urbanisasi tersebut menyebabkan peningkatan populasi penduduk di kawasan tersebut dan seterusnya berlaku peningkatan permintaan dalam pengangkutan awam untuk menyediakan perkhidmatan lebih cekap, kos yang rendah dan menjimatkan masa pengguna seperti perkhidmatan *e-hailing*.

Sektor pengangkutan awam di negara kita masih jauh ketinggalan berbanding negara lain. Hal ini disebabkan oleh ketidakseimbangan kemajuan pengangkutan di bandar dan luar bandar. Di bandar terdapat pelbagai jenis pengangkutan awam seperti transit aliran deras (MRT), transit aliran ringan (LRT), kereta api komuter (KTM), monorail serta pelbagai jenis pengangkutan persendirian. Manakala, pengangkutan awam di luar bandar terdiri daripada perkhidmatan bas tambang, bas ekspres, teksi dan lebih kepada pengangkutan persendirian. Selaras dengan isu ketidakseimbangan pengagihan pengangkutan di bandar dan luar, maka tercetuslah perkhidmatan *e-hailing* yang menggunakan kemajuan internet. Menurut laporan yang dikeluarkan oleh Agensi Pengangkutan Awam Darat (APAD) (2023), sebanyak 29 lesen telah dikeluarkan kepada syarikat *e-hailing* pada Januari 2023 dan ianya telah meningkat kepada 34 lesen pada Jun 2023. Hal ini menunjukkan pertambahan bilangan syarikat *e-hailing* di Malaysia sejajar bagi menampung permintaan pengguna terhadap perkhidmatan *e-hailing* yang semakin tinggi.

Selain itu, kesalinghubungan perkhidmatan bas henti-henti di Terengganu masih tidak menyeluruh di mana laluan terhad kepada laluan tertentu sahaja dan lebih tertumpu di kawasan bandar. Hal ini menunjukkan bahawa berlakunya isu kurang kepelbagaian mod pengangkutan dan ianya juga tidak menyeluruh. Maka penduduk lebih banyak menggunakan pengangkutan persendirian seperti bas sewa, van sewa, kenderaan persendirian, teksi dan perkhidmatan *e-hailing*. Prasarana pengangkutan awam seperti perhentian bas, teksi dan lain-lain juga sangat kurang disediakan oleh pihak berkepentingan di Terengganu.

Situasi yang hampir sama berlaku di Universiti Malaysia Terengganu (UMT). Semenjak berakhirnya wabak pandemik, tiada lagi kemudahan pengangkutan bas yang disediakan untuk memudahkan pelajar ke kelas. Hal ini demikian menyebabkan pelajar lebih cenderung menggunakan perkhidmatan *e-hailing* untuk ke kelas, ke pusat bandar untuk membeli belah atau membeli makanan secara dalam talian. Sejak empat tahun kebelakangan ini, UMT tidak lagi menyediakan perkhidmatan bas kepada pelajar-pelajarnya. Hal ini menyebabkan pelajar UMT menggunakan pengangkutan alternatif lain iaitu menggunakan perkhidmatan *e-hailing* untuk ke kelas terutamanya jika mereka terlambat dan ketika waktu hujan. Jika ada pengangkutan awam, seperti bas yang berjadual berserta perhentian bas, maka ia mampu mengurangkan kesesakan lalu lintas di kompleks kuliah UMT serta menyelesaikan masalah tempat letak kenderaan yang tidak mencukupi.

Secara keseluruhannya, perkhidmatan pengangkutan awam di Terengganu adalah kurang memuaskan dan tidak menyeluruh serta hanya tertumpu di kawasan bandar Kuala Terengganu. Hal yang demikian amat berkait dengan bilangan laluan perkhidmatan bas henti-henti yang disediakan oleh syarikat pengendali seperti Cas Ligas Sdn. Bhd. dan MyBas Terengganu dimana ianya adalah tidak menyeluruh dan kekerapan basa mengambil masa menunggu yang lama. Malahan hanya satu laluan

daripada sebelas laluan perkhidmatan yang disediakan oleh kedua-dua pengendali tersebut melalui laluan di UMT bagi memudahkan pergerakan pelajar ke UMT atau ke luar UMT (Maraliner, 2022; Cas Ligas, 2022). Permasalahan tersebut menyebabkan para pelajar cenderung untuk menggunakan kenderaan sendiri atau pun menggunakan perkhidmatan *e-hailing*. Tambahan pula perkhidmatan *e-hailing* memberi banyak kesan positif kepada pengguna dalam menarik minat untuk menggunakan perkhidmatan *e-hailing* tersebut. Namun begitu, ia juga telah menghadapi pelbagai masalah. Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan *e-hailing* dalam kalangan pelajar UMT.

Sorotan Kajian Literatur

Menurut Kotler & Kellet (2006) kepuasan pelanggan adalah berkaitan dengan tahap persepsi pengguna terhadap perkhidmatan (contohnya *e-hailing*) yang mereka gunakan-sama ada mereka berpuas hati atau tidak berpuas hati. Hasil tinjauan daripada para sarjana terdahulu menunjukkan empat faktor penting yang mempengaruhi tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan *e-hailing* iaitu keselamatan (Vanderschuren & de Vries, 2013; Dhawan & Yadav (2018); Razi et al. (2019), kemudahan (Ruangkanjanases & Techapoolphol (2018); Arumugam et al.2020; Misra et al. 2022), kebergunaan (Arora et al. 2022; Loa & Nurul Habib, 2021; Xiao & Goulias, 2022) dan keselesaan (Ali et al., 2022; Lesteven & Samadzad, 2021; Ebrahimi et al., 2020). Penerangan faktor-faktor yang telah dinyatakan adalah seperti berikut.

Faktor Keselamatan

Kajian oleh Razi et al. (2019) di Malaysia mendapati bahawa instrumen keselamatan mempunyai hubungan positif dengan tahap kepuasan responden yang menggunakan perkhidmatan *e-hailing*. Begitu juga dengan dapatan kajian oleh Dhawan dan Yadav (2018) yang mengesahkan lagi bahawa faktor keselamatan merupakan faktor utama yang mempengaruhi pengguna menggunakan perkhidmatan *e-hailing* terutamanya pada waktu malam dimana 40% daripada responden merasa kurang selamat untuk menggunakan perkhidmatan *e-hailing* kerana takut dengan gangguan seksual atau pun kecurian. Hasil kajian terbaru oleh Lim dan Fernandez (2022) turut memberikan keputusan yang selari dengan kajian sebelumnya apabila mendapati bahawa faktor keselamatan boleh mempengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan perkhidmatan *e-hailing* di Malaysia. Hal ini kerana kebanyakan pemandu *e-hailing* ialah lelaki, maka golongan wanita bimbang atas keselamatan diri mereka. Namun, berbeza dengan dapatan kajian oleh Ruangkanjanases & Techapoolphol (2018) di Thailand yang membuat perbandingan bagi pengguna wanita dan lelaki. Mereka mendapati bahawa faktor keselamatan adalah faktor penting bagi golongan wanita dalam mempengaruhi niat dalam menggunakan aplikasi perkhidmatan *e-hailing*.

Sementara itu, kajian oleh Fenton et al. (2019) di Johannesburg, Afrika Selatan pula mendapati bahawa faktor keselamatan sangat diambil berat oleh golongan belia kerana majoriti responden menggunakan *e-hailing* pada waktu malam. Manakala dapatan oleh Acheampong (2021) di Ghana menunjukkan bahawa pengguna berasa selamat menggunakan perkhidmatan *e-hailing* kerana ia mengetahui profil asas pemandu seperti nama, gambar dan number plat kereta, serta dapat berkongsi butiran perjalanannya dengan ibu bapa mereka atau kenalan rapat. Di samping itu juga penggunaan teknologi GPS dapat memudahkan pelanggan membuat laporan dengan serta merta atau pun memberi rating rendah bagi pihak penyedia perkhidmatan *e-hailing* untuk mengambil tindakan jika ada kecuaiian atau salah laku pemandu *e-hailing* berkenaan.

Faktor Kemudahgunaan (*Ease of Use*)

Istilah kemudahgunaan (*Perceived Ease of Use*) ialah “tahap di mana seseorang percaya bahawa menggunakan sistem tertentu yang mudah untuk digunakan dan tidak menyukarkan pengguna” (Davis 1989). Kajian oleh Arumugam et al. (2020) mendapati faktor kemudahgunaan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna untuk menggunakan perkhidmatan *e-hailing*. Sementara itu, dapatan kajian oleh Ruangnanjanes dan Techapoolphol (2018) di Thailand menunjukkan bahawa faktor penting yang mempengaruhi responden lelaki dan perempuan untuk menggunakan perkhidmatan *e-hailing* ialah faktor kemudahgunaan. Hal ini disokong dengan kemudahan sistem teknologi *e-hailing* dalam segi aplikasinya yang mesra pengguna dan pantas untuk mendapatkan pengangkutan berdekatan dengan pelanggan. Kajian terbaru oleh Misra et al. (2022) di California terhadap golongan responden berusia 55 tahun hingga 65 ke atas yang menggunakan perkhidmatan pembayaran secara dalam talian untuk perkhidmatan *e-hailing* mendapati bahawa walaupun responden kajian ini tidak mahir untuk membuat pembayaran dalam talian, mereka boleh membayarnya secara tunai. Selain itu juga, responden mendapat bantuan dari ahli keluarga untuk membuat tempahan perkhidmatan *e-hailing* ini sekiranya mereka tinggal jauh daripada tempat orang tua mereka tinggal.

Faktor Kebergunaan (*Usefulness*)

Menurut Davis (1989), istilah kebergunaan ialah “tahap di mana seseorang percaya bahawa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan prestasi kerjanya”. Kajian oleh Arora et al. (2022) di Punjab dan Chandigarh mendapati faktor kebergunaan paling mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi *e-hailing*. Sementara itu, dapatan kajian oleh Loa dan Nurul Habib (2021) di Toronto menunjukkan bahawa kecenderungan pengguna untuk menggunakan perkhidmatan *e-hailing* adalah signifikan dalam situasi keperluan tempat letak kereta sukar diperoleh dan terhad. Oleh yang demikian, beliau menyimpulkan bahawa dengan menggunakan perkhidmatan *e-hailing*, maka ianya lebih memudahkan pengguna

dalam melakukan kerja sehari-hari tanpa perlu memikirkan tempat letak kereta yang terhad. Begitu juga bagi kajian oleh Xiao dan Goulias (2022) di California, yang mengkaji penerimaan awam dan kesediaan pasaran kenderaan autonomi (AV). Dapatan kajian mereka menunjukkan faktor kebergunaan berkorelasi secara positif dengan niat menggunakan AV dalam perkhidmatan *e-hailing* dan ianya memberikan kesan positif kepada tingkah laku responden. Hal ini kerana ia mampu meningkatkan pemahaman orang ramai tentang faedah AV dan kelebihanannya berbanding kereta konvensional dan ini membawa ke arah sistem pengangkutan yang lebih mampan.

Faktor Keselesaan

Keselesaan adalah salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh penumpang untuk menggunakan perkhidmatan *e-hailing*. Menurut Ali et al. (2022), penumpang di kawasan Lahore, Pakistan sangat mementingkan keselesaan semasa menggunakan perkhidmatan *e-hailing* dan faktor keselesaan ini mempunyai hubungan signifikan yang positif dengan kepuasan pengguna. Sementara itu, kajian oleh Lesteven & Samadzad (2021) di Tehran, Iran menunjukkan bahawa *e-hailing* memberi keselesaan kepada pelajar universiti, pekerja kerajaan dan pekerja wanita sebagai tambahan mod pengangkutan. Dapatan kajian lain di Bandung, Indonesia juga mendapati keputusan yang sama dimana faktor keselesaan memberikan kesan yang sangat besar dalam membuat pilihan untuk menggunakan *e-hailing*. Antara ciri-ciri keselesaan yang diperhatikan ialah gaya pemanduan yang selesa dengan pelbagai kemudahan yang berguna. Namun begitu, pengguna juga tetap sanggup untuk menggunakan perkhidmatan *e-hailing* walaupun tidak selesa dengan alasan untuk sampai lebih cepat (Belgiawan et al., 2022). Kajian lain oleh Ebrahimi et al., (2020) pula mendapati bahawa perkhidmatan *e-hailing* memberi lebih keselesaan dan lebih privasi kepada pelanggan berbanding dengan mod pengangkutan awam lain seperti kereta api bawah tanah, bas, teksi, dan Transit pantas bas (BRT).

Metodologi Kajian

Kaedah tinjauan soal selidik telah digunakan oleh pengkaji untuk mengumpulkan data kajian ini. Lokasi kajian adalah di Universiti Malaysia Terengganu (UMT), Kuala Nerus, Terengganu. Kajian ini adalah berbentuk kuantitatif, di mana data dikumpulkan melalui soal selidik yang diedarkan secara dalam talian kepada responden menggunakan persampelan bertujuan (*purposive sampling*). Menurut Turner (2020) persampelan bertujuan adalah kaedah pengumpulan sample apabila pengkaji sudah mempunyai sasaran individu dengan ciri-ciri yang sesuai dengan penelitian. Oleh yang demikian, persampelan ini dipilih oleh pengkaji kerana pengkaji hanya mengambilkira pelajar-pelajar UMT yang pernah menggunakan *e-hailing* sahaja. Penentuan saiz sampel minimum kajian ini, diperoleh dari aplikasi persampelan G-power 3.1, berjumlah 128 orang (penetapan aras kekuatan 0.90 dan

saiz impaknya 0.10). Namun begitu, kajian ini telah mengumpulkan saiz sampel lebih besar iaitu seramai 151 orang pelajar UMT yang pernah menggunakan *e-hailing*.

Instrumen Kajian

Instrumen kajian ini menggunakan soal selidik. Pembentukan soal selidik merangkumi empat faktor utama yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar semasa menggunakan perkhidmatan *e-hailing* di UMT iaitu seperti indikator keselamatan, kemudahan, kebergunaan, dan keselesaan. Semua soalan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar UMT diukur menggunakan skala Likert 7 mata (rujuk nota pada Jadual 1) disesuaikan daripada kajian Lee (2022). Kandungan borang soal selidik yang dibentuk dibahagikan kepada 3 bahagian iaitu bahagian A (profil responden), B (empat konstruk pemboleh ubah instrumen) dan bahagian C (tahap kepuasan responden secara keseluruhan).

Jadual 1: Instrumen Kajian

Bahagian	Pemboleh ubah	Bilangan Soalan	Skala
A	Profil responden	6	Soalan terbuka (<i>Open-ended question</i>)
B	Keselamatan	5	Skala Kemudahan
	Kemudahan	3	
	Kebergunaan	3	Kebergunaan *
	Keselesaan	3	
C	Secara keseluruhannya adakah anda berpuashati dengan perkhidmatan <i>e-hailing</i> di UMT?	1	Skala C Secara keseluruhannya adakah anda berpuashati dengan perkhidmatan <i>e-hailing</i> di UMT? **

Nota: tanda * adalah 1-sangat tidak setuju; 2- tidak setuju; 3- kurang bersetuju 4-Tidak Pasti; 5- agak bersetuju; 6-setuju dan 7-sangat bersetuju, manakala tanda ** adalah 1-sangat tidak bertuju; 2- tidak berpuashati; 3- kurang berpuashati 4-tidak berpuashati; 5- agak berpuashati; 6- berpuashati dan 7-sangat berpuashati

Kaedah Analisis

Selain itu, ujian rintis (*pilot study*) telah dijalankan oleh pakar dalam bidangnya. Data dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for Social* (SPSS). Fasa analisis data kajian adalah seperti berikut. Pertama, analisis deskriptif untuk menerangkan

profil responden dalam bentuk peratusan. Kedua, ujian kebolehppercayaan adalah untuk menyemak ketekalan item soalan bagi setiap konstruk yang dibentuk boleh dipercayai atau tidak. Ketiga, analisis korelasi digunakan untuk menentukan kekuatan hubungan antara pemboleh ubah bersandar dengan pemboleh ubah bebas dan diakhiri analisis regresi berbilang bagi mengesahkan lagi hubungan antara tahap kepuasan pelajar dengan faktor-faktor yang mempengaruhi perkhidmatan *e-hailing* di UMT.

Ujian Kebolehppercayaan (*Reliability test*)

Ujian kebolehppercayaan diukur nilai pekali Cronbach Alfa untuk menyemak ketekalan dalaman konstruk soalan yang dibentuk. Menurut Hair (2014) dan Hair et al. (2010) sekiranya nilai Cronbach Alfa melebihi 0.700 menunjukkan keputusan instrumen yang dibentuk boleh dipercayai dan boleh diterima. Formula yang digunakan untuk mengira nilai Cronbach Alfa (α) seperti pada persamaan (1)

$$\alpha = \frac{N \sum V_i^2}{(\sum V_i)^2} \quad (1)$$

n = bilangan soalan.

V_i = Varian skor pada setiap soalan i .

V_{test} = Jumlah varian markah keseluruhan (bukan %'s) pada keseluruhan ujian

Analisis Korelasi

Bagi menguji kekuatan hubungan antara dua pemboleh ubah, kaedah pengkali korelasi pangkat Spearman telah digunakan oleh pengkaji dalam kajian ini. Hal ini kerana data yang dikumpulkan menggunakan skala Likert 7 mata di mana ia lebih cenderung menghasilkan taburan yang bertaburan tidak normal. Justeru itu kaedah pengkali korelasi pangkat Spearman sesuai digunakan untuk menentukan kekuatan hubungan pemboleh ubah seperti keselamatan, kemudahan, kebergunaan, keselesaan dan tahap kepuasan responden yang menggunakan perkhidmatan *e-hailing* di UMT. Menurut Schober dan Schwarte (2018), nilai korelasi dari 0 hingga 0.29 ditafsirkan hubungan kekuatan yang lemah, nilai antara 0.30 hingga 0.69 pula diinterpretasikan mempunyai kekuatan sederhana dan nilai antara 0.70 hingga 1.00 ditafsirkan mempunyai hubungan yang kuat.

Spesifikasi Model Persamaan

Kaedah regresi berbilang digunakan untuk mengenalpasti faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan *e-hailing* di UMT (rujuk persamaan 2). Bagi memastikan model yang dianggarkan padan dengan struktur data beberapa ujian telah dilakukan oleh pengkaji. Antara ujian diagnostik yang telah dijalankan ialah ujian autokorelasi (Durbin Watson statistik), ujian heteroskedastisiti (faktor inflasi varian (VIF)), ujian heteroskedastisiti dan ujian kenormalan. Pengujian ini penting

bagi mengesahkan penganggar kuasa dua yang digunakan mempunyai varian yang paling kecil, tidak pincang dan cekap.

$$CS_i = \alpha_i + \alpha_1 S_i + \alpha_2 EOU_i + \alpha_3 U_i + \alpha_4 C_i + \varepsilon_i, \quad i = 1, 2, \dots, n, \quad n=151 \quad (2)$$

CS_i = Tahap kepuasan responden ke i hingga n responden

S_i = Keselamatan ke i hingga n responden

EOU_i = Kemudahan penggunaan ke i hingga n responden

U_i = kebergunaan ke i hingga n responden

C_i = Keselesaan ke i hingga n responden

$\alpha_1, \dots, \alpha_4$ = parameter yang dianggarkan

Hasil Analisis dan Perbincangan

Perbincangan bagi hasil kajian ini telah dibahagikan kepada empat sub tajuk iaitu analisis deskriptif profil responden diikuti dengan keputusan pengujian kebolehpercayaan pemboleh ubah konstruk. Keputusan analisis korelasi pula dibincangkan dalam sub tajuk ketiga dan diakhiri dengan keputusan analisis model regresi berbilang.

Analisis Deskriptif Profil Responden

Jadual 2 menunjukkan profil responden yang telah melengkapkan soal selidik kajian berjumlah 151 pelajar UMT. Dari segi taburan mengikut jantina, majoriti responden adalah perempuan iaitu sebanyak 77% berbanding dengan responden lelaki berjumlah 23% sahaja. Bagi taburan responden mengikut etnik pula, majoritinya adalah etnik Melayu iaitu sebanyak 83% diikuti oleh etnik bumiputera Sabah yang terdiri daripada bangsa Dusun, Jawa, Kedayan, Sungai, dan Bugis sebanyak 8%, Cina 5%, India 3% dan etnik lain-lain sebanyak 1%. Manakala bagi taburan responden mengikut kumpulan umur, majoriti responden adalah berumur antara 23-27 tahun iaitu sebanyak 54%. Kumpulan kedua tertinggi adalah responden yang berumur antara 18-22 tahun berjumlah 44%. Manakala untuk kumpulan umur terendah adalah responden yang berumur antara 33-37 tahun dan 38-42 tahun masing-masing berjumlah 1%.

Bagi taburan responden mengikut tahap pendidikan, majoriti responden berpendidikan sarjana muda iaitu 87%. Hal ini kerana majoriti program yang ditawarkan di Universiti Malaysia Terengganu ialah program sarjana muda. Sementara itu, jumlah responden yang berpendidikan STPM/A-Level/Foundation dan diploma masing-masing berjumlah 6% dan 5%. Manakala taburan tahap pendidikan responden yang berpendidikan sarjana dan ke atas adalah yang terendah iaitu

sebanyak 2%. Tiada responden yang berpendidikan SPM kerana kebanyakan pelajar daripada STPM, Matrikulasi, dan Asasi yang sekarang sedang menyambung pengajian sarjana muda di universiti.

Seterusnya bagi taburan kekerapan responden menggunakan perkhidmatan e-hailing. Majoriti responden menggunakan perkhidmatan e-hailing sekurang-kurangnya sekali sebulan iaitu sebanyak 48%. Manakala bilangan responden yang menggunakan perkhidmatan e-hailing antara dua hingga empat (2-4) kali sebulan dan lebih dari lima (5) kali sebulan masing-masing adalah sebanyak 26%. Seterusnya adalah kekerapan mengenai tujuan utama responden menggunakan perkhidmatan e-hailing di UMT. Majoriti responden menyatakan tujuan utama mereka menggunakan e-hailing adalah untuk menghadiri kelas iaitu sebanyak 50%. Tujuan lain responden menggunakan perkhidmatan e-hailing adalah untuk membeli belah atau berhibur seperti menonton wayang iaitu sebanyak 44%. Hanya 4% responden menyatakan tujuan utama mereka menggunakan e-hailing adalah untuk ke tempat kerja dan juga ke stesen bas.

Jadual 2: Profil Responden

Kategori	Kekerapan (n)	Peratusan (%)
Jantina		
Lelaki	34	23
Perempuan	117	77
Bangsa		
Melayu	125	83
Cina	7	5
India	13	8
Bumiputera Sabah	4	1.6
Lain-lain	1	1
Umur		
18 - 22 Tahun	67	44
23 - 27 Tahun	82	54
28 - 32 Tahun	0	0
33 - 37 Tahun	1	1
38 - 42 Tahun	1	1
Tahap pendidikan		
SPM	0	0
STPM/A-Level/Asasi	9	6
Diploma	8	5
Sarjana Muda	131	87
Sarjana dan ke atas	3	2
Kekerapan menggunakan perkhidmatan e-hailing		
Sekurang-kurangnya sekali sebulan	73	48
2-4 kali sebulan	39	26
Lebih 5 kali sebulan	39	26

Jadual 2 (sambungan)

Kategori	Kekerapan (n)	Peratusan (%)
Sebab utama menggunakan perkhidmatan e-hailing		
Menghadiri kelas	75	50
Membeli-belah, Hiburan	66	44
Kerja	3	2
Stesen Bas	5	4

Sumber: Keputusan Analisis Deskriptif

Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Pemboleh Ubah Konstruk

Jadual 3 di bawah menunjukkan nilai Cronbach Alfa ujian kebolehpercayaan konstruk pemboleh ubah seperti kemudahan aplikasi *e-hailing* (3 item), kebergunaan (3 item), keselesaan (3 item) dan keselamatan (5 item) berada dalam julat Alfa diantara 0.872 hingga 0.946. Kesemua nilai Cronbach Alfa yang dianggarkan lebih besar daripada 0.70 dan boleh dipercayai. Nilai Cronbach Alfa tertinggi adalah bagi konstruk keselamatan (0.946) dan yang terendah pula ialah bagi konstruk keselesaan (0.872). Oleh itu, semua item konstruk yang dibentuk dalam kajian ini boleh dipercayai dan tiada masalah kebolehpercayaan (Hair (2014); Hair et al. 2010).

Jadual 3: Ujian Kebolehpercayaan Konstruk Pemboleh Ubah

Pemboleh ubah	Item	Nilai Cronbach Alfa (α)
Kemudahan	3	0.921
Kebergunaan	3	0.923
Keselesaan	3	0.872
Keselamatan	5	0.946

Sumber: Keputusan Ujian Kebolehpercayaan

Analisis Korelasi

Analisis korelasi pangkat Spearman telah digunakan untuk melihat kekuatan hubungan antara pemboleh ubah. Hasil kajian dalam Jadual 4 menunjukkan bahawa semua pemboleh ubah bebas mempunyai hubungan positif dan signifikan pada aras keertian 5% dengan pemboleh ubah bersandar iaitu tahap kepuasan pengguna. Bagi tahap kepuasan pengguna dengan faktor keselamatan adalah hubungan kuat ($r=.654$, $p < .001$). Manakala, bagi tahap kepuasan pengguna dengan faktor keselesaan ($r=.542$, $p < .001$), faktor kebergunaan ($r=.482$, $p < .001$) dan faktor kemudahan penggunaan ($r=.463$, $p < .001$) ialah hubungan sederhana. Myartawan & Latief (2013) dan Schober & Schwarte (2018) menyatakan sekiranya nilai korelasi

dalam julat adalah antara 0.400-0.599, ia menunjukkan hubungan sederhana kuat. Manakala untuk nilai korelasi yang berada dalam julat antara 0.600-0.799 pula ia menunjukkan hubungan yang kuat. Secara keseluruhannya, keputusan ujian korelasi menunjukkan bahawa semua faktor pemboleh ubah bebas memberi nilai positif yang signifikan kepada kepuasan pelajar di UMT dan ini adalah selari dengan dapatan kajian terdahulu (Lesteven & Samadzad, 2021; Ali et al., 2022; Arumugam & Goulias, 2022; Arumugam et al., 2020; Razi et al., 2019; Dhawan & Yadav, 2018)

Jadual 4: Hasil Analisis Ujian Korelasi Spearman

Kemudahangunaan	Kepuasan	Keselamatan	Pembolehubah	Kebergunaan	Keselesaan
Kepuasan	1.000				
Keselamatan	.654**	1.000			
Kemudahangunaan	.463**	.657**	1.000		
Kebergunaan	.482**	.707**	.753**	1.000	
Keselesaan	.542**	.697**	.660**	.667**	1.000

Nota: tanda ** menunjukkan aras signifikan pada aras keertian 0.01

Sumber: Keputusan Pengujian

Analisis Ujian Regresi Berbilang

Selanjutnya perbincangan dalam bab ini memfokuskan kepada keputusan penganggaran persamaan regresi berbilang yang dilaporkan dalam Jadual 5. Secara keseluruhannya keputusan model regresi yang dianggarkan menggunakan kaedah kuasa dua terkecil adalah sangat baik kerana statistik ujian keseluruhan model ($F = 36.21$) adalah signifikan pada aras keertian 5 % walaupun variasi pemboleh ubah bersandar (tahap kepuasan pengguna) yang diterangkan oleh pemboleh ubah bebas adalah sebanyak 48.4% (R^2 terlaras).

Pengujian autokorelasi menggunakan kaedah Durbin Watson. Nilai statistik Durbin Watson yang bernilai 2.083 berada dalam kawasan penerimaan hipotesis null yang menunjukkan tiada masalah autokorelasi dalam reja yang dianggarkan. Kedua, keputusan ujian multikolineariti memberikan VIF Keselamatan bernilai 3.370, Keselesaan bernilai 3.240, VIF bagi Kemudahan penggunaan bernilai 3.446 dan VIF bagi kebergunaan pula bernilai 3.466. Berasaskan nilai VIF yang diperolehi kurang daripada 5 menunjukkan bahawa tidak wujud masalah multikolineariti dalam pemboleh ubah bebas

Hasil regresi berbilang menunjukkan pemboleh ubah faktor keselamatan berhubungan positif dan signifikan pada aras keertian 5%. Begitu juga dengan

pemboleh ubah faktor keselesaan yang berhubungan secara positif dan signifikan pada aras keertian 10%. Impak keputusan tersebut menunjukkan bahawa peningkatan purata skor untuk faktor keselamatan atau keselesaan adalah sebanyak satu mata skor. Hal ini meningkatkan tahap kepuasan *e-hailing* pengguna masing-masing sebanyak 5.2 mata skor atau 1.7 mata skor dengan andaian mata skor pemboleh ubah lain diandaikan tetap. Namun begitu, didapati pemboleh ubah kemudahan penggunaan adalah tidak signifikan akan tetapi ianya berhubungan positif. Manakala pemboleh ubah kebergunaan adalah tidak signifikan dan berhubungan negatif. Hasil kajian yang dilaporkan dalam Jadual 5 mendapati bahawa dua (2) daripada empat (4) pemboleh ubah yang dianggarkan adalah signifikan pada aras keertian 1 % dan 10%, iaitu pemboleh ubah keselamatan dan pemboleh ubah keselesaan. Dapatan yang diperolehi menyokong faktor keselamatan dan faktor keselesaan mempengaruhi tahap kepuasan adalah selaras dengan hasil kajian terdahulu (Dhawan & Yadav, 2018; Lim & Fernandez, 2022; Lesteven & Samadzad, 2021; Ali et al., 2022).

Jadual 5: Keputusan Penganggaran Regresi Berbilang

Pemboleh ubah Bebas	Koefisien	Ralat Piawai
Konstan	-5.444*	1.414
Keselamatan	5.255*	1.642
Kemudahan	.428	0.527
Kebergunaan	-.544	0.890
Keselesaan	1.705**	0.998
Diagnostik Model Penganggaran		
R ²	0.498	
R ² Terlaras	0.484	
D.W	2.083	
F Statistik	36.210*	

Nota: tanda *, ***, menunjukkan signifikan pada aras keertian 0.01, pada aras keertian 0.10. Keputusan ujian multikolineariti semua pemboleh ubah penerang memberikan nilai VIF < 5 yang menunjukkan tiada masalah multikolineariti pada regresi yang dianggarkan oleh pengkaji.

Sumber: Keputusan Penganggaran Regresi

Kesimpulan

Setelah berakhirnya pandemik Covid-19, perkhidmatan bas, bagi memudahkan pelajar bergerak dari kampus ke kompleks kuliah, tidak lagi disediakan oleh pihak Universiti Malaysia Terengganu (UMT). Hal ini menyebabkan pelajar-pelajar Universiti Malaysia Terengganu (UMT) amat bergantung kepada perkhidmatan pengangkutan alternatif seperti perkhidmatan *e-hailing* atau kenderaan persendirian. Kajian ini telah dijalankan untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan

pelajar UMT terhadap perkhidmatan *e-hailing*. Seramai 151 responden terdiri daripada pelajar-pelajar UMT yang menggunakan perkhidmatan *e-hailing* berasaskan persampelan *G-power*.

Hasil kajian telah menunjukkan bahawa majoriti responden yang terlibat dalam kajian ini ialah perempuan (77%) diikuti dengan lelaki (23%). Dari segi keutamaan, didapati responden memilih perkhidmatan *e-hailing* untuk ke kelas (50%), tempat membeli-belah atau hiburan (44%), stesen bas (4%) dan ke tempat kerja (2%). Hasil kajian juga mendapati faktor yang mempengaruhi pelajar UMT untuk menggunakan perkhidmatan *e-hailing* ialah faktor keselamatan dan faktor keselesaan dimana item konstruk telah diuji dan mempunyai nilai Cronbach Alfa (melebihi 0.70) yang boleh dipercayai dan diterima untuk analisis korelasi dan regresi. Keputusan ujian korelasi juga menunjukkan bahawa faktor keselamatan mempunyai hubungan yang kuat dengan tahap kepuasan pengguna. Manakala, faktor kemudahan, faktor kebergunaan dan faktor keselesaan mempunyai hubungan yang sederhana dengan tahap kepuasan pengguna. Keputusan regresi pula menunjukkan faktor keselamatan dan faktor keselesaan mempengaruhi tahap kepuasan pengguna pelajar UMT untuk menggunakan perkhidmatan *e-hailing*. Hal ini selaras dengan kajian lepas yang telah dijalankan.

Berdasarkan hasil kajian ini, syarikat *e-hailing* haruslah memainkan peranan untuk meningkatkan tahap kepuasan pengguna perkhidmatan. Hal ini akan dapat meningkatkan perkhidmatan *e-hailing* mengikut permintaan pengguna. Dicadangkan melalui kajian ini, syarikat *e-hailing* dapat menambahbaik keselamatan dan keselesaan dalam perkhidmatan mereka. Hal ini boleh dilakukan dengan memperketatkan proses pemeriksaan pemandu dengan menjalankan pemeriksaan latar belakang yang teliti, mengesahkan lesen memandu dan memastikan pemandu mempunyai rekod yang bersih. Syarikat *e-hailing* juga boleh menjalankan audit keselamatan secara berkala untuk menilai keberkesanan langkah keselamatan dan berusaha secara berterusan untuk meningkatkan keselesaan pengguna. Syarikat *e-hailing* juga perlu menawarkan pelbagai pilihan kenderaan untuk memenuhi pilihan yang berbeza, memastikan dalaman bersih dan diselenggara dengan baik serta menyediakan kemudahan seperti pengecas telefon atau akses Wi-Fi dalam kenderaan. Oleh itu, syarikat *e-hailing* haruslah terus meningkatkan perkhidmatan mereka bagi berjaya memenangi hati pengguna di dalam pasaran industri *e-hailing* yang kompetitif.

Rujukan

Acheampong, R. A. (2021). Societal impacts of smart, digital platform mobility services an empirical study and policy implications of passenger safety and security in ride-hailing. *Case Studies on Transport Policy*, 9 (1), 302-314. doi:org/10.1016/j.cstp.2021.01.008.

- AGENSI PENGANGKUTAN AWAM DARAT(APAD). (2023). *Teksi Dan E-Hailing Portal Rasmi Agensi Pengangkutan Awam Darat*.
- Ali, N., Javid, M. A., Campisi, T., Chaiyasarn, K., & Saingam, P. (2022). Measuring Customers' Satisfaction and Preferences for Ride-Hailing Services in a Developing Country. *Sustainability*, 14(22), 15484. doi:10.3390/su142215484.
- Arora, M., Singh, H., & Gupta, S. (2022). What drives e-hailing app adoption? An analysis of behavioral factors through fuzzy AHP. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 13(2), 382-404
- Arumugam, V., Ismail, M. R., & Joeharee, M. (2020). A review and conceptual development of the factors influencing consumer intention towards E-hailing services in Malaysia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 11(11), 224-242.
- Belgiawan, P. F., Joewono, T. B., & Irawan, M. Z. (2022). Determinant factors of ride-sourcing usage: a case study of ride-sourcing in Bandung, Indonesia. *Case studies on transport policy*, 10(2), 831-840.
- Brenner, N. & Schmid, C. (2014). The 'urban age' in question. *International Journal of Urban and Regional Research* 38(3): 731–755.
- Cas Ligas (2022). Bas Kite: a unique and comfortable way to travel around Kuala Terengganu. <https://www.casligas.com.my/index.php/utama>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information Systems Research Center*, 13 (3), 319–340.
- Dhawan, S., & Yadav, P. (2018). E-Cab hailing: A study on consumer behavior. *ELK Asia Pacific Journal of Marketing and Retail Management*, 9(3), 1-17.
- Kamus Dewan Edisi Keempat. (2022). Dewan Bahasa dan Pustaka: Kuala Lumpur.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management* 12 edition, International Edition, Pearson, Prentice Hall.
- Ebrahimi, S., & Bridgelall, R. (2021). A fuzzy Delphi analytic hierarchy model to rank factors influencing public transit mode choice: A case study. *Research in Transportation Business & Management*, 39, 100496.

- Fenton, A., Wafer, A. & Fitchett, J. (2019). Youth Mobility in a Post-Apartheid City: An Analysis of the Use of E-Hailing by Students in Johannesburg, South Africa. *Urban Forum*. 31. 10.1007/s12132-019-09384-2.
- Fox, S. (2012). Urbanization as a global historical process: Theory and evidence from SubSaharan Africa. *Population and Development Review* 38(2): 285–310.
- Hair, J. F. (2014). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) An Emerging Tool in *Business Research*. *European Business Review*, 26, 106-121.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7th Edition, Pearson, New York.
- Lee, M. R. (2022). *Factors affecting the millennial's satisfaction with e-hailing services in Malaysia* (Doctoral dissertation, UTAR).
- Lesteven, Gaele, and Mahdi Samadzad. (2021). "Ride-Hailing, a New Mode to Commute? Evidence from Tehran, Iran." *Travel Behaviour and Society*, vol. 22, Jan. 2021, pp. 175–185, 10.1016/j.tbs.2020.09.006.
- Lim, E. S., & Fernandez, J. L. (2022). Determinants of using ride-hailing service: Evidence from Malaysia. *Malaysian Journal of Economic Studies*, 59(1), 27-48.
- Loa, P., & Habib, K. N. (2021). Examining the influence of attitudinal factors on the use of ride-hailing services in Toronto. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 146, 13-28.
- MARA Liner Sdn. Bhd. (2022). myBAS Terengganu. <https://maralinergroup.my/mybas-terengganu/>
- Myartawan, I.P.N.W & Latief, M.A. (2013). The correlation between learner autonomy and English proficiency of Indonesian EFL college learners. *Teflin Journal*, 24(1), 63
- Misra, A., Shirgaokar, M., Agrawal, A. W., Dobbs, B., & Wachs, M. (2022). How older adults use Ride-hailing booking technology in California. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 155, 11-30.
- Razi, M. J. M., Tamrin, M. I. M., & Nor, R. M. (2019). Adopting e-hailing applications among Malaysian millennials. In 2019 *7th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, Vol. 7, pp. 1-4). IEEE. Doi:10.1109/CITSM47753.2019.8965401.

- Ruangkanjanases, A., & Techapoolphol, C. (2018). Adoption of E-hailing applications: A comparative study between female and male users in Thailand. *Journal of Telecommunication, Electronic and Computer Engineering (JTEC)*, 10(1-10), 43-48.
- Schober, P. & Schwarte, L. A. (2018). Correlation coefficient: Appropriate use and interpretation. *Anesthesia and Analgesia* 126(5), 1763-1768.
- Turner, D.P. (2020). *Sampling Methods in Research Design*. Wiley Periodicals.
- Vanderschuren, M. & de Vries, D. (2013). Advanced public transportation information provision: What are the effects on improved customer satisfaction? *ITSC 2013*, 499-504.
- Xiao, J., & Goulias, K. G. (2022). Perceived usefulness and intentions to adopt autonomous vehicles. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 161, 170-185.