

Penentu Kebahagiaan Hidup Penduduk Bandaraya Kota Kinabalu, Sabah Malaysia

Petrus Bin Gandilau
Dewan Bandaraya Kota Kinabalu
Sabah, Malaysia
p.gandilau@yahoo.com

Janice L.H.Nga
Fakulti Perniagaan, Ekonomi Dan Perakaunan
Universiti Malaysia Sabah
janice@ums.edu.my

Sarma M.I. Aralas
Fakulti Perniagaan, Ekonomi Dan Perakaunan
Universiti Malaysia Sabah
miasarma@ums.edu.my

ABSTRAK

Kajian ini mengenal pasti faktor penentu kepada kebahagiaan hidup penduduk di Bandaraya Kota Kinabalu, Sabah Malaysia. Ia menguji bagaimana faktor penentu seperti kemudahan dan perkhidmatan, persekitaran dan kesihatan, lalu lintas dan tempat letak kereta, kemudahan sosial dan pengurusan pelanggan mempengaruhi kebahagiaan hidup penduduk. Data diperoleh melalui survei terhadap 450 responden yang dipilih secara rawak di taman perumahan di kawasan perkadaran Bandaraya Kota Kinabalu. Data diproses dengan menggunakan kaedah permodelan persamaan struktur, perisian SPSS dan AMOS. Pemboleh ubah bersandar ialah kebahagiaan penduduk sementara faktor penentu atau pemboleh ubah tidak bersandar ialah kemudahan dan perkhidmatan, persekitaran dan kesihatan, lalu lintas dan tempat letak kereta, kemudahan sosial dan pengurusan pelanggan. Keputusan kajian menunjukkan semua faktor penentu boleh digunakan untuk menentukan kebahagiaan hidup penduduk di Bandaraya Kota Kinabalu. Faktor penentu persekitaran dan kesihatan mempunyai berpengaruh yang tertinggi sekali terhadap kebahagiaan hidup. Ia diikuti oleh kemudahan sosial, kemudahan dan perkhidmatan, pengurusan pelanggan dan akhir sekali lalu lintas dan tempat letak kereta. Jika pihak berkuasa tempatan (PBT) di Bandaraya Kota Kinabalu ingin meningkatkan kebahagiaan hidup penduduk di kawasan ini maka faktor penentu persekitaran dan kesihatan perlu diberi keutamaan terlebih dahulu. Ia diikuti oleh kemudahan sosial, kemudahan dan perkhidmatan, pengurusan pelanggan dan akhir sekali lalu lintas dan tempat letak kereta. Usaha mengembangkan budaya inovasi dan kreativiti di dalam perkhidmatan PBT perlu dilaksanakan agar ia sejajar dengan aspirasi kerajaan, iaitu agenda transformasi negara perlu berpaksikan inovasi dan kreativiti (Ismail Awang, 2011). Akhir sekali, menggalakkan inovasi dan kreativiti dalam penyediaan perkhidmatan PBT akan meningkatkan lagi kebahagiaan hidup penduduk di Bandaraya Kota Kinabalu.

Kata kunci:Kebahagiaan hidup; pengaruh; penduduk; Bandaraya Kota Kinabalu.

ABSTRACT

This study identifies determinants of the happiness of living in the city of Kota Kinabalu, Sabah, Malaysia. It examines how the determinants of such facilities and services, environment and health, traffic and parking, social facilities and customer management affect the happiness of living. Data were collected through a survey of 450 randomly selected respondents in the proportion of housing in the area of Kota Kinabalu City. Data were analyzed using structural equation modeling method, SPSS and AMOS. The dependent variable is the happiness of the population while deciding factor or independent variable was the facilities and services, the environment and health, traffic and parking, social facilities and customer management. The results show that all critical factors can be used to determine the happiness of life in the City. Environment and health have the highest influence on the happiness of life. It was followed by social facilities, amenities and services, customer management and finally the traffic and parking. If local authorities (PBT) in Kota Kinabalu want to increase the

happiness of living in this area, the determinants of health and the environment should be given first priority. It was followed by social facilities, amenities and services, customer management and finally the traffic and parking. Efforts to develop a culture of innovation and creativity in local authority services should be implemented so that it is aligned with the government's aspiration, the country's transformation agenda should be based on innovation and creativity (Ismail Awang, 2011). Finally, encourage innovation and creativity in providing services of local authorities will enhance the happiness of life in the Kota Kinabalu City.

Keywords: Happiness of living; influence; population; Kota Kinabalu City.

PENGENALAN

Bandar Kota Kinabalu adalah merupakan Ibu Negeri Sabah, Malaysia. Pada 2hb Februari 2000, bandar Kota Kinabalu telah dinaikkan taraf menjadi Bandaraya Kota Kinabalu (Aia Consotium Consultancy Service, 2012:3; Wikipedia, 2015:1). Kebahagiaan hidup dikatakan mencapai matlamatnya jika kepuasan hidup mencapai sekurang-kurangnya 90 peratus (Unit Perancang Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri, 2012:5; Mohd. Shariza Abdullah, 2014:1; Kapuria, 2014:459; Martin *et al.*, 2014:583; Haryati Shafii *et al.*, 2015:8). Kebahagiaan penduduk akan berlaku apabila seseorang itu menganggap bahawa kepuasan hati yang dikecapi merupakan satu keuntungan (Kyriaki, 2013). Kebahagiaan hidup merupakan penilaian individu terhadap kehidupannya yang melibatkan kepuasan secara umum dan kepuasan spesifik, kesan yang menyenangkan dan rendahnya kesan negatif (Asri Mutiara Putri, 2009:11). Berdasarkan daripada perkara di atas, kebahagiaan hidup adalah memiliki beberapa komponen penting iaitu kepuasan hidup dan kesan positif yang tinggi berbanding dengan kesan negatif yang diterima. Di Bandaraya Kota Kinabalu, kebahagiaan hidup adalah merangkumi tahap stres, kesihatan, kebahagiaan pasangan dan keluarga, keseronokan bekerja, kepuasan pendapatan bulanan, hubungan baik dengan jiran, aktiviti komuniti, keselamatan di tempat kediaman, kepuasan kemudahan awam, kepuasan pentadbiran PBT, perkhidmatan wakil rakyat dan tahap kualiti alam sekitar (Jabatan Perancangan Bandar Dan Desa, Semananjung Malaysia, 2013).

KAJIAN LEPAS

Kebahagiaan hidup mempunyai hubungan positif dengan kemudahan infrastruktur iaitu

$\beta = 0.02, p = < 0.02$ dan kemudahan sosial iaitu $\beta = 0.16, p = < 0.01$ (Kyriaki *et al.*, 2013).

Kebahagiaan pelancong terhadap penginapan hotel sangat bergantung kepada kemudahan jalan raya, kolam renang, tenis, spa dan perkhidmatan infrastruktur (Yang, Y. *et al.*, 2012:675). Menurut Suresh, *et al* (2012) badan manusia mempunyai hubungan yang positif terhadap persekitaran. Contohnya, menurut Rosenman (1984) mengatakan bahawa tekanan sistem fisiologikal boleh dikurangkan apabila pihak hospital menyediakan lebih baik persekitaran fizikal. Ini bermakna, persekitaran yang baik boleh menyembuhkan penyakit dengan cepat. Keputusan kajian menunjukkan bahawa kemudahan sosial mempunyai hubungan yang positif terhadap kebahagiaan hidup penduduk (Nan Sook Park, 2015:461). Contohnya, kajian Yuri Jang *et al* (2015) mendapati bahawa pengaruh kemudahan sosial terhadap kebahagiaan hidup ialah $\beta=0.04$ dan $p=0.01$. Lalu lintas dan tempat letak kereta mempunyai hubungan yang negatif terhadap kebahagiaan hidup penduduk (Andereck, K. L. *et al.*, 2005:1056; Gursoy, D. and Kendall, 2006:603; Jones, C., 2001:241). Mengikut Anderson (1994), kebanyakan kajian empirikal menyatakan bahawa kebahagiaan pelanggan dengan majikan adalah positif. Contohnya kajian menunjukkan hubungan kebahagiaan pelanggan dengan pengurusan resort adalah positif iaitu

$\beta = 0.64, p = < 0.01$ (Woo, G. K., 2013:404).

METODOLOGI

Dalam kajian ini, kebahagiaan pelanggan dalam teori tingkahlaku terancang atau *theory of planned behaviour* (TPB) (Ajzen, I., 1991) telah digunakan sebagai asas. Kebahagiaan pelanggan kemudiannya disesuaikan kepada model kebahagiaan hidup penduduk Bandaraya Kota Kinabalu. Dalam kajian ini, pemboleh ubah bersandar ialah kebahagiaan penduduk. Faktor penentu atau pemboleh ubah tidak

bersandar adalah terdiri daripada kemudahan dan perkhidmatan, persekitaran dan kesihatan, lalu lintas dan tempat letak kereta, kemudahan sosial, dan pengurusan pelanggan. Bancian penduduk Bandaraya Kota Kinabalu tahun 2010 ialah 452,058 orang (Abdul Rahman Hasan, 2010). Berdasarkan daripada bancian penduduk ini, maka sebanyak 450 responden telah dipilih pada tahun 2013 (Krejcie and Morgan, 2006) yang dipungut secara random dan pemilihan responden adalah menggunakan komputer yang dipanggil *randomizer responden* di 2,100 lorong di kawasan Bandaraya Kota Kinabalu. Data dimasukkan ke dalam komputer dengan menggunakan SPSS versi 20. Keputusan kajian diperolehi dengan menggunakan model persamaan struktur dan diproses dengan menggunakan perisian Amos versi 16. Semua jawapan dalam borang soal selidik dinilai dengan menggunakan 5 skala "Likert" iaitu dari 0=tidak ada jawapan/tidak berkenaan hingga kepada 4=sangat berpuas hati. Jawapan tidak ada jawapan/tidak berkenaan adalah diperlukan untuk mengelakkan *missing value* (Nga, 2009). Borang soal selidik yang digunakan di dalam kajian ini perlulah mempunyai nilai *alfa cronbach* ≥ 0.7 (Hair, 2003) dan data mestilah tertabur normal iaitu nisbah skew adalah kurang daripada 3 atau nilai kurtosis berada dalam julat -1 hingga 1 (Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L and Black, W. C, 1998). Ujian KMO dan Bartlett's digunakan untuk mengetahui nilai faktor loading konstruk iaitu hanya konstruk yang mempunyai nilai faktor loading konstruk ≥ 0.6 sahaja yang akan dikekalkan untuk membuat keputusan akhir kajian (Chin *et al.*, 1997) dan korelasi setiap konstruk mestilah lebih rendah dari *square root of the AVE* (Fornell and Larcker, 1981). Pengelasan nilai R^2 ialah 0.26 dan ke atas (kuat dan teguh), 0.03 - 0.25 (sederhana) dan 0.02 dan ke bawah (lemah) dan nilai R^2 yang boleh diterima ialah sekurang-kurangnya 0.1 (Ramayah *et al.*, 2012). Jika ujian Korelasi Pearson menunjukkan nilai signifikan iaitu di antara 0.01 atau 0.05 maka ini menunjukkan sampel yang terdapat dalam kajian adalah mewakili populasi yang sebenar dan bukannya secara kebetulan atau disebabkan oleh ralat pensampelan (Lay, Y. F. dan Khoo, C. H., 2009:192). Analisis faktor pengesahan atau *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah untuk menguji sama ada pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar serasi atau sebaliknya. Ujian ini termasuklah nilai *normed chi square* iaitu di bawah nilai 3 (Bagozzi and Yi, 1988; Hair *et al.*, 2010), ujian *goodness-of-fit index* (GFI), *comparative fit index* (CFI), *non-normed fit index* (NNFI) iaitu masing-masing mestilah lebih dari 0.9 (Bagozzi dan Yi, 1988), *adjusted goodness-of-fit* mestilah melebihi 0.8 (Chau dan Hu, 2001) dan *root mean square error of approximation* (RMSEA) mestilah kurang dari 0.08 (Browne dan Cudeck, 1993). Ini bermakna, jika semua syarat-syarat di atas telah dipenuhi maka faktor bersandar dan semua faktor penentu (pemboleh ubah tidak bersandar) adalah serasi, sah dan boleh digunakan dalam membuat keputusan kajian.

DAPATAN KAJIAN

Bahagian ini memberikan keputusan kajian seperti demografi responden, *alfa cronbach*, analisis faktor, pengesahan faktor sebelum model keseluruhan dan pengesahan faktor model keseluruhan.

DEMOGRAFI RESPONDEN

Sebanyak 205 lelaki (45.6%) dan 245 perempuan (54.4%), umur 20 tahun - 30 tahun ialah 247 (54.9%), umur 31 tahun – 45 tahun ialah 160 (35.6%), umur 46 tahun – 60 tahun ialah 40 (8.8%) dan umur 61 dan ke atas ialah 3 (0.7%), bujang 220 orang (48.9%), berkahwin 204 orang (45.3%), janda atau duda 26 orang (5.7%), sekolah rendah 25 orang (5.6%), sekolah menengah 309 orang (68.6%), diploma 77 orang (17.1%), ijazah 39 orang (8.6), pendapatan RM1,000 dan ke bawah 140 orang (31.1%), pendapatan RM1001 – RM7,000.00 ialah 300 orang (66.6%), RM7001 – RM13,000 ialah 9 orang (2%) dan RM13,001 dan ke atas 1 orang (0.2%) telah diambil sebagai responden.

ALFA CRONBACH

Sebanyak 27 soalan yang telah diguna pakai secara langsung dalam kajian ini. Nilai koefisien kebolehpercayaan atau *Cronbach's Alfa* ialah 0.907 iaitu memenuhi syarat nilai *alfa cronbach* ≥ 0.7 (Hair, 2003). Ini menunjukkan soalan di dalam borang soal selidik mudah difahami dan jawapan adalah konsisten. Oleh itu, borang soal selidik ini boleh digunakan dalam membuat keputusan kajian.

ANALISIS FAKTOR

Ujian *Kaiser-Meyer-Oikin (KMO)* dan *Bartlett's test of Sphericity (BTS)* menunjukkan Approx. Chi-Square bernilai 5798.656 dan paras signifikan ialah $p = 0.000$. Ini menunjukkan data yang digunakan adalah sesuai digunakan untuk membuat keputusan kajian. Selepas pengubahsuaian konstruk dilaksanakan, terdapat tujuh konstruk daripada kemudahan dan perkhidmatan, enam konstruk daripada persekitaran dan kesihatan, tiga konstruk daripada lalu lintas dan tempat letak kereta, satu konstruk daripada kemudahan sosial, dua konstruk daripada pengurusan pelanggan dan sepuluh konstruk daripada kebahagiaan penduduk telah digugurkan kerana nilai faktor loadingnya kurang daripada 0.6. Ini menunjukkan hanya soalan yang benar-benar sesuai sahaja akan digunakan dalam membuat keputusan kajian.

PENGESAHAN FAKTOR SEBELUM MODEL KESELURUHAN

Ujian model sebelum analisis pengukuran model keseluruhan dijalankan menunjukkan nilai Chi Square ialah 459.659 dengan nilai df sebanyak 227. Ini bermakna nilai *normed chi square* ialah 2.025 iaitu berada di bawah nilai 3 (Bagozzi and Yi, 1988; Hair *et al.*, 2010), nilai *goodness-of-fit index (GFI)* ialah 0.919, nilai *comparative fit index (CFI)* ialah 0.959 dan nilai *non-normed fit index (NNFI)* ialah 0.950 iaitu masing-masing nilai telah melebihi daripada 0.9 (Bagozzi dan Yi, 1988). Nilai *adjusted goodness-of-fit* ialah 0.893 iaitu melebihi 0.8 (Chau dan Hu, 2001), nilai *root mean square error of approximation (RMSEA)* ialah 0.048 iaitu kurang dari 0.08 (Browne dan Cudeck, 1993) dan nilai faktor loading konstruk ialah di antara 0.6 hingga 0.93 yang mana nilai-nilai ini telah memenuhi syarat sekurang-kurangnya 0.6 (Chin *et al.*, 1997). Ini bermakna, semua syarat-syarat telah dipenuhi dan ini membuktikan bahawa model (CFA) yang digunakan adalah boleh digunakan dengan ketepatan di antara 92 peratus hingga 96 peratus (Abdulnaser Alhammadi dan Faridah Shahadan, 2014:41).

PENGESAHAN FAKTOR MODEL KESELURUHAN

Lampiran A menunjukkan pengukuran keseluruhan model kajian yang mempunyai satu pemboleh ubah bersandar, lima faktor penentu (pemboleh ubah tidak bersandar) dan 27 soalan. Nilai $R^2=0.17$ atau $0.2 \geq 0.1$ (Ramayah *et al.*, 2012) yang menunjukkan bahawa saiz sampel dalam kajian ini adalah kukuh dan mencukupi. Keputusan ujian pengukuran kenormalan keseluruhan model menunjukkan nilai skew ialah di bawah nilai 3. Tambahan lagi, nilai kurtosis yang tidak normal adalah kurang daripada 10 iaitu kadar yang boleh diterima untuk semua pemboleh ubah (Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. and Black, W. C., 1998). Ini bermakna, data yang digunakan di dalam model keseluruhan adalah taburan normal.

Lampiran B menunjukkan diskriminan kesahan konstruk. Korelasi setiap konstruk lebih rendah dari *square root of the AVE* seperti mana yang disyaratkan oleh Fornell dan Larcker (1981). Ini menunjukkan bahawa konstruk faktor penentu dan pemboleh ubah bersandar yang dikekalkan dalam model adalah disahkan dan boleh diterima. Nilai *Non-Normed Fit Index (NNFI)* ialah 0.95, nilai *Incremental Fit Index (IFI)* ialah 0.96 dan nilai *Comparative Fit Index (CFI)* ialah 0.96 iaitu masing-masing lebih daripada 0.9 (Bagozzi dan Yi, 1988). Ini bermakna, ketepatan model kajian ialah di antara 95 peratus hingga 96 peratus. Tambahan lagi, nilai Chi Square ialah 557.209 dengan nilai df sebanyak 293 yang telah memberi nilai *Normed Chi Square (CMIN/DF)* ialah 1.902 iaitu berada di bawah nilai 3 (Bagozzi and Yi, 1988; Hair *et al.*, 2010) dan nilai *root mean square error of approximation (RMSEA)* ialah 0.045 iaitu kurang dari 0.08 (Browne dan Cudeck, 1993). Nilai *Goodness-Of-Fit Index (GFI)* ialah 0.912, dan Nilai *adjusted goodness-of-fit* ialah 0.887 iaitu melebihi 0.8 (Chau dan Hu, 2001). Ini bermakna semua syarat-syarat telah dipenuhi dan ini menunjukkan bahawa model keseluruhan kajian adalah sangat digunakan untuk membuat keputusan kajian.

Lampiran C menunjukkan pengaruh faktor penentu (pemboleh ubah tidak bersandar) terhadap pemboleh ubah bersandar untuk pengukuran model keseluruhan. Keputusan menunjukkan semua faktor penentu adalah signifikan di 0.01 hingga 0.02. Tambahan lagi, nilai faktor loading ialah bernilai di antara 0.60 hingga 0.93 iaitu memenuhi syarat sekurang-kurangnya nilai 0.60 (Chin *et al.*, 1997). Keputusan juga menunjukkan nilai hubungan di antara konstruk dengan konstruk yang lain dan hubungan di antara faktor penentu dengan faktor penentu yang lain di dalam model keseluruhan ialah pada paras signifikan di antara $p=0.001$ hingga $p=0.015$. Ini bermakna, jumlah sampel yang terdapat

dalam kajian adalah cukup untuk mewakili populasi yang sebenar dan bukannya secara kebetulan atau disebabkan oleh ralat pensampelan (Lay, Y. F. dan Khoo, C. H., 2009:192). Dengan kata lain, semua faktor penentu (pemboleh ubah tidak bersandar) yang telah digunakan di dalam kajian ini adalah sangat sesuai dengan pemboleh ubah bersandar (kebahagiaan hidup).

Pengaruh kemudahan dan perkhidmatan terhadap kebahagiaan penduduk adalah positif dengan nilai sebanyak $\beta=0.13$ dan $p=0.001$. Ini bermakna, jika kemudahan dan perkhidmatan ditambahbaik sebanyak satu peratus maka kebahagiaan hidup penduduk akan bertambah sebanyak 13 peratus. Pengaruh persekitaran dan kesihatan, kemudahan sosial dan pengurusan pelanggan terhadap kebahagiaan penduduk adalah masing-masing positif dengan nilai sebanyak $\beta=0.27$ dan $p=0.002$, $\beta=0.14$ dan $p=0.001$ dan $\beta=0.11$ dan $p=0.001$. Walau bagaimanapun pengaruh lalu lintas terhadap kebahagiaan penduduk adalah negatif dengan nilai pengaruh sebanyak $\beta=-0.10$ dan $p=0.002$.

RUMUSAN DAN PERBINCANGAN

Borang soal selidik adalah mudah difahami dan jawapan responden dibuktikan konsisten kerana koefisien kebolehpercayaan atau *Cronbach's Alfa* ialah 0.907. Ini menunjukkan borang soal selidik yang digunakan adalah pada tahap yang baik dan boleh digunakan dalam membuat keputusan kajian. Data faktor penentu boleh diterima untuk menerangkan kebahagiaan hidup penduduk kerana nilai

$R^2=0.17$ atau 0.2. Tambahan lagi, nilai Approx. Chi-Square bernilai 5798.656 dan paras signifikan ialah $p = 0.000$. Data yang digunakan di dalam model keseluruhan adalah taburan normal kerana nilai skew adalah di bawah nilai 3.

Sebelum analisis pengukuran model keseluruhan dijalankan, *normed chi square*, *goodness-of-fit index* (GFI), *comparative fit index* (CFI), *non-normed fit index* (NNFI), *adjusted goodness-of-fit*, *root mean square error of approximation* (RMSEA) adalah semuanya memenuhi syarat-syarat. Nilai faktor loading konstruk ialah di antara 0.6 hingga 0.93 yang mana nilai-nilai ini telah memenuhi syarat dan korelasi setiap konstruk lebih rendah dari *square root of the AVE*. Ini menunjukkan bahawa konstruk faktor penentu yang dikekalkan di dalam model adalah disahkan boleh diterima untuk menentukan kebahagiaan hidup penduduk dengan ketepatan di antara 92 peratus hingga 96 peratus.

Selepas analisis pengukuran keseluruhan dijalankan, nilai Non-Normed Fit Index (NNFI), Incremental Fit Index (IFI) dan Comparative Fit Index (CFI), Normed Chi Square (CMIN/DF), root mean square error of approximation (RMSEA), Goodness-Of-Fit Index (GFI) dan adjusted goodness-of-fit telah memenuhi syarat. Faktor penentu ialah kemudahan dan perkhidmatan, persekitaran dan kesihatan, lalu lintas dan tempat letak kereta, kemudahan sosial dan pengurusan pelanggan. Semua faktor penentu (pemboleh ubah tidak bersandar) ini didapati signifikan pada paras di antara 0.01 hingga 0.02. Ini bermakna semua faktor penentu (pemboleh ubah tidak bersandar) yang digunakan di dalam model keseluruhan boleh digunakan untuk menentukan kebahagiaan hidup penduduk (pemboleh ubah bersandar) di Bandaraya Kota Kinabalu.

Faktor penentu persekitaran dan kesihatan mempunyai pengaruh yang tertinggi sekali terhadap kebahagiaan hidup iaitu $\beta=0.27$ dan $p=0.002$. Ia diikuti oleh kemudahan sosial ($\beta=0.14$ dan $p=0.001$), kemudahan dan perkhidmatan ($\beta=0.13$ dan $p=0.001$), pengurusan pelanggan ($\beta=0.11$ dan $p=0.001$) dan lalu lintas dan tempat letak kereta ($\beta=-0.10$ dan $p=0.002$).

Kekayaan terangkum teras pembangunan lestari adalah merupakan satu norma dan nilai yang cenderung berkembang di dalam tradisi dan budaya, dan pembezaan alam sekitar geografi yang sudah tentu mempunyai lingkungan khusus. Oleh yang demikian persekitaran dan kesihatan, kemudahan sosial, kemudahan dan perkhidmatan, pengurusan pelanggan dan lalu lintas dan tempat letak kereta yang menjadi penentu kepada kebahagiaan penduduk perlu dijadikan sebagai indikator teras pembangunan lestari. Akhir sekali, jika pihak berkuasa tempatan (PBT) di Bandaraya Kota Kinabalu ingin meningkatkan kebahagiaan hidup penduduk di kawasan ini maka faktor penentu persekitaran dan kesihatan perlu diberi keutamaan terlebih dahulu. Ia diikuti oleh kemudahan sosial, kemudahan dan perkhidmatan, pengurusan pelanggan dan akhir sekali lalu lintas dan tempat letak kereta. Usaha mengembangkan budaya inovasi dan kreativiti di dalam perkhidmatan PBT perlu dilaksanakan agar ia sejajar dengan aspirasi kerajaan, iaitu agenda transformasi negara perlu berpaksikan inovasi dan kreativiti (Ismail Awang, 2011). Menggalakkan inovasi dan kreativiti dalam penyediaan perkhidmatan PBT akan meningkatkan lagi kebahagiaan hidup penduduk di Bandaraya Kota Kinabalu.

RUJUKAN

- Abdul Rahman Hasan. (2010). *Taburan Penduduk Mengikut Kawasan Pihak Berkuasa Tempatan dan Mukim*. Kuala Lumpur: Jabatan Perangkaan Malaysia.
- Abdulnaser Alhammadi & Faridah Sahadan. (2014). The Determinants of Growth Performance of Small Services Enterprises in Yemen. *Jurnal Ekonomi Malaysia* 48(1)2014:35-48.
- Aia Consortium Consultancy Service. (2012). *Draft Kota Kinabalu Local Plan 2020*. Kota Kinabalu: Dewan Bandaraya Kota Kinabalu.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behaviour. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes* 50:179-211.
- Andereck, K. L., Valentine., Knopf & Vogt. (2005). Residents Perception of Community Tourism Impact. *Annals of Tourism Research*, 32(4) :1056-1076.
- Anderson, E. F. (1994). Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Finding From Sweden. *Journal of Marketing Research* 58(3):53-66.
- Asri Mutiara Putri. (2009). *Kebahagiaan dan Kualitas Hidup Penduduk Jabodetabek*. Depok: Universitas Indonesia.
- Bagozzi, R. Y. (1988). On the Evaluation of Structural Equation Model. *Journal of Academy of Marketing Science* 16:74-94.
- Browne, M. W. & Cudeck, R. (1993). *Alternative Ways of Assessing Model fit in*. Newbury Park, CA: Sage.
- Chau, P. Y. K. & Hu, P. J. H. (2001). Information Tecnology Acceptance by Individual Professional: a model comparison approach . *Decision Sciences* 32:699-719.
- Chin, W. W., Gopal, A. & Salisbury, W. D. (1997). Advancing the Theory of Adaptive Structuration. *Information Systems Research* 8 :342-367.
- Elizabeth M. I., Eszter, B. & Jozsef, L. (2013). Employee Loyalty in Hungarian Hotels. *International Journal of Hospitality Management* 32(2013):31-39.
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Model With Unobservable Variable and Measurement Error. *Journal of Marketing Research* 18:49-50.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. F. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Haryati Shafii., Jamaluddin Md. Jahi & Latiff. (2015). Journal of Techno Social, www.penerbit.uthm.edu.htm.
- Ines, B. & Nicolas, S. G. (2013). The Discount Effect of Non-Normative Physical Characteristics on the Price of Lodging Properties. *International Journal of Hospitality Management* 34(2013):413-422.
- Jabatan Perancangan Bandar Dan Desa, Semananjung Malaysia. (2013). *Kajian Indeks Kebahagiaan Penduduk di Kawasan Bandar*. Kota Kinabalu: Jabatan Perancangan Bandar Dan Desa Semananjung Malaysia.
- Jin, S. L., Steve, P. & Henry, T. (2013). Examining Perceived Betrayal, Desire for Revenge and Avidance, and the Moderating Effect of Relational Benefits. *International Journal of Hospitality Management* 32(2013):80-90.
- Kapuria. (2014). Quality of Life in the City of Delhi: An Assessment Based on Access to Basic Services. *Social Indicators Research*:459-487.
- Krejcie & Morgan. (2006). Sample Size Table. www.research-advisors.com/tools/SampleSize.htm.
- Kyriaki, K. (2013). Quality of Life, Event Impact, and Mega Event Support Among South African Residents Before and After the 2010 FIFA World Cup. *Journal of Travel Research* 52(5):631-645.
- Lay, Y. F. & Khoo, C. H. (2009). *Pengenalan Kepada Analisis Data Komputer Dengan SPSS 16.0*. Selangor Darul Ehsan: Venton Publishing (M) Sdn Bhd.
- Machleith, K. A. & Eroglu, S. A. (2000). Discribing and Measuring Emotional Responce to Shopping Experiencie. *Journal of Business Research*, 49(2):101-111.
- Martin, T., Pablo, S. & Miguel, B. (2014). Argentina's Economic Development and Life Satisfaction Revisited 1984–2012. *Global Handbook of Quality of Life*:583-596.
- Mohd. Shariza Abdullah. (2014). Empat Daerah Paling Bahagia, www.utusan.com.my/utusan/Dalam_Negeri.htm.

Nagar, D. & Pandey, J. (1987). Affect and Performance on Cognitive Task as a Function of Crowding and Noise. *Journal of Applied Social Psychology*, 17(2):147-157.

Nan, S. P. (2015). The Relationship of Social Engagement to Psychological Well-Being of Older Adults in Assisted Living Facilities. *Journal of Applied Gerontology*:461-481.

Nga, J. L. (2009). *The Roles of Youth Organisations in Malaysia's Political Development*. Leeds: The University of Leeds.

Ramayah., Jason Wai, C. L. & Osman, M. (2012). Green Product Purchase Intention:Some Insights From a Developing Country. *Resources, Conservation and Recycling* 54 (2010):141-147.

Suresh., Mini., Smith., Dianne, J. & Franz, J. M. (2012). Person Environment Relationships to Health and Wellbeing: An Integrated Approach. *Idea*:87-102.

Unit Perancang Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri. (2012). *Kualiti Hidup Malaysia*. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Berhad.

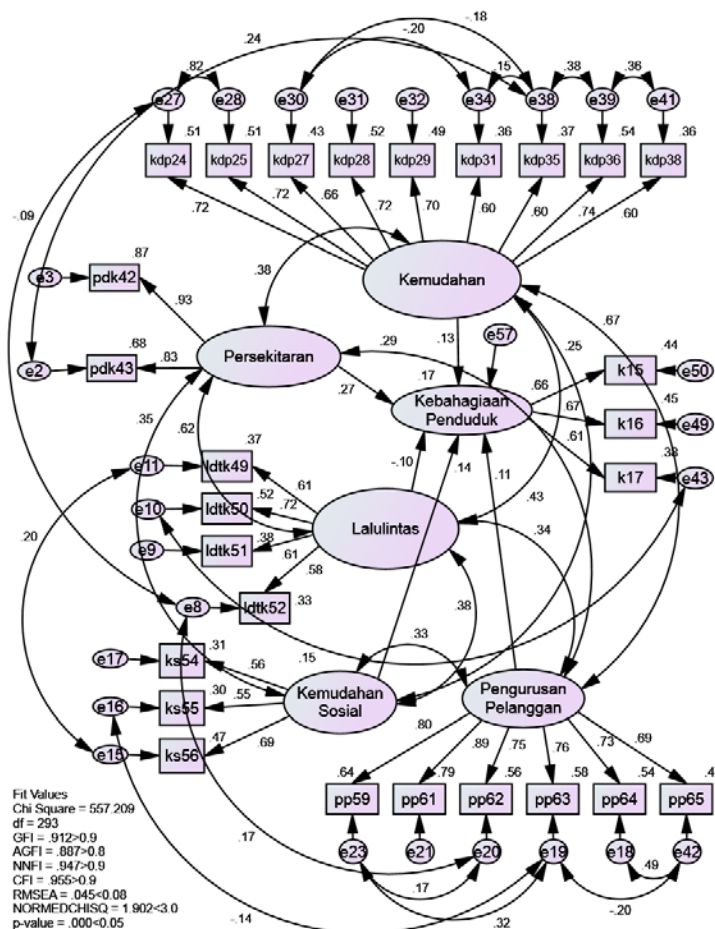
Wall, G., Dudycha, D. & Hutchinson, J. (1985). Point Pattern Analyses of Accomodation in Toronto. *Annals of Tourism Research* 12(4):382-402.

Whiting, A. (2009). Push, Scream, or Leave: How do Consumer Cope With Crowded Retail Stores. *The Journal of Services Marketing* 23(7):487-495.

Woo Gon Kim. (2013). Determinants Affecting Comprehensive Property-Level Hotel Performance:The Moderating Role of Hotel Type. *International Journal of Hospitality Management* 34(2013):404-412.

Yang, Y., Kevin, K. F. W. & Tongkun, W. (2012). How do Hotels Choose Their Location. *International Journal of Hospitality Management* 31(2012):675-685.

Yuri, J., Nan, S. P., Boem, S. L., David, A. C. & Victor, M. (2015). Researchgate Correlates of Attitudes Toward Personal Aging in Older Assisted Living Residents. *Journal of Gerontological Social Work*:1-21.



LAMPIRAN A: Pengukuran Keseluruhan Model

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1. Persekitaran dan kesihatan	0.879					
2. Lalu lintas dan tempat letak kereta	0.624	0.629				
3. Kemudahan sosial	0.349	0.376	0.598			
4. Kemudahan dan perkhidmatan	0.376	0.430	0.245	0.673		
5. Pengurusan pelanggan	0.294	0.344	0.333	0.671	0.785	
6. Kebahagiaan penduduk	0.331	0.209	0.261	0.294	0.286	0.649

Note: Diagonals represent the square root of AVE untuk konstruk yang diuji manakala nilai-nilai lain dalam petak-petak yang lain adalah korelasi di antara konstruk-konstruk.

LAMPIRAN B: Diskriminan Kesahan Konstruk

Pem. ubah bersandar		Faktor penentu	Estimate	S.E.	C.R.	P
KP	<---	Pengurusan Pelanggan	0.108	.058	1.224	***
KP	<---	Persekitaran dan kesihatan	0.266	.055	3.093	.002
KP	<---	Lalu lintas dan tempat letak kereta	-0.103	.107	-1.053	***
KP	<---	Kemudahan dan perkhidmatan	0.132	.090	1.425	***
KP	<---	Kemudahan Sosial	0.139	.080	1.703	***

Nota: KP=kebahagiaan penduduk, S.E= standard error, C.R= critical ratio dan ***p=0.01.

LAMPIRAN C: Pengaruh Faktor Penentu Terhadap Pemboleh Ubah Bersandar