

**ANALISIS KEPENTINGAN-PRESTASI DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP PERUBAHAN HARGA PETROL**  
(Analysis of Importance-Performance and Customer Satisfaction towards Changes in Petrol Price)

NORA MUDA, SAFINAH SHARUDDIN & NOOR AISHAH ADNAN

*ABSTRAK*

Satu daripada perbelanjaan tahunan terbesar isi rumah adalah perbelanjaan terhadap barang keperluan asas. Peningkatan harga petrol sering menjadi isu terhadap peningkatan harga barang keperluan asas. Oleh itu, kajian ini dilakukan untuk meneliti tahap kepentingan dan prestasi serta tahap kepuasan pelanggan terhadap kesan peningkatan harga barang keperluan asas sebelum dan selepas kenaikan harga petrol di Bandar Baru Bangi. Perbezaan purata perbelanjaan selepas kenaikan harga barang diteliti. Analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, Analisis Kepentingan Prestasi (AKP) dan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP). Analisis Deskriptif mendapati terdapat perbezaan purata perbelanjaan sebelum dan selepas peningkatan harga barang keperluan asas. Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) pula mendapati responden kurang berpuas hati dengan peningkatan harga barang keperluan asas pada tahap 57.58% selepas kenaikan harga petrol. Melalui Analisis Kepentingan-Prestasi (AKP) pula, terdapat 3 atribut yang perlu diberi perhatian, iaitu kenaikan harga barang keperluan asas, penarikan subsidi oleh kerajaan dan pendapatan bersih dalam sebulan. Atribut ini hendaklah diberi perhatian oleh pihak kerajaan bagi memastikan pelanggan berpuas hati dengan harga barang keperluan yang telah ditetapkan serta peningkatan dalam pendapatan sejajar dengan kenaikan harga petrol.

*Kata kunci:* Analisis kepentingan-prestasi; harga petrol; indeks kepuasan pelanggan

*ABSTRACT*

Basic needs items are one of the biggest expenses in the annual expenditure on household. The increasing of fuel price always be the issue for the increase of the price of basic needs. So, this study were conducted to review the level of importance-performance and satisfaction towards basic needs items price before and after the fuel prices has been increased in Bandar Baru Bangi. The differences in an average expenses of basic needs items have been observed. The methods used in this study are Descriptive Analysis, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA). The descriptive analysis shows the differences in an average expenditure before and after basic needs price increases. The Customer Satisfaction Index (CSI) is used to measure the customer satisfaction level and found the respondents are less satisfied with basic need prices at the level of 57.58 % after the fuel price increases. Through Importance-Performance Analysis (IPA), there are three attributes that needs to be considered that the increase of basic needs price, withdrawal of subsidies by the government and the net income per month. These attributes should be considered by government to ensure the customer are satisfied with the prices that have been set and also increase the net income per month in line with fuel price increases.

*Keywords:* Importance-performance analysis; fuel price; customer satisfaction index

## **1. Pengenalan**

Kenaikan harga petrol dunia turut mempengaruhi kenaikan harga petrol di Malaysia. Keadaan ini berikutan harga rujukan petrol di Amerika Syarikat dan dunia, iaitu harga minyak mentah West Texas Intermediate (WTI) telah meningkat daripada USD 31 setong kepada USD 57 setong pada tahun 2003 hingga tahun 2005. Pada awal tahun 2006, harga minyak mentah WTI

adalah USD 64 setong dan kekal tinggi. Situasi ini menyebabkan harga minyak mentah di Malaysia turut meningkat. Ini dapat dilihat pada tahun 2003, minyak mentah keluaran Malaysia telah dijual dengan harga USD 30 setong dan meningkat kepada USD 58 setong pada tahun 2005. Pada awal tahun 2006, harga minyak mentah meningkat lagi kepada USD 69 setong.

Keadaan ini menggusarkan penduduk Malaysia. Ini adalah kerana kenaikan harga petrol memberi kesan terhadap aktiviti harian. Kenaikan harga petrol ini telah menyebabkan kenaikan harga barang keperluan asas yang menjadi sumber penting bagi penduduk di negara ini. Barang keperluan asas adalah seperti tepung, gula, beras, petrol, susu pekat, dan minyak masak. Fokus kajian ini adalah untuk melihat sejauh mana kesan kenaikan harga petrol mempengaruhi peningkatan harga barang keperluan asas dan kawalan terhadap pengguna.

Terdapat kajian-kajian lepas yang turut mengkaji pelbagai isu berhubung dengan harga petrol. Rautava (2004) mengkaji perkaitan antara kadar sebenar tukaran matawang Ruble Rusia dengan perubahan harga petrol. Beliau telah menggunakan kaedah autoregresi vektor (VAR) yang menyatakan kadar tukaran sebenar Ruble Rusia telah dipengaruhi oleh perubahan harga petroleum.

Selain kesan ke atas ekonomi, kesan terhadap kesihatan masyarakat juga dapat dilihat akibat kesan kenaikan harga petrol. Menurut Wilson *et al.* (2009), peningkatan harga petrol menyebabkan kadar kematian kemalangan motosikal meningkat manakala kadar kematian kenderaan pacuan empat roda berkurangan. Beliau menggunakan kaedah model autoregresi purata bergerak terkamir (ARIMA) bagi menganggar kadar kematian mengikut perbezaan harga petrol. Chi *et al.* (2011) pula melihat hubungan antara perubahan harga petrol dan kemalangan yang disebabkan oleh memandu dalam keadaan mabuk dengan menggunakan model binomial negatif. Hasilnya, peningkatan harga petrol menyebabkan kadar kemalangan dalam keadaan mabuk berkurangan khususnya hanya melibatkan kerosakan harta benda berbanding kematian atau kecederaan.

Pemilihan lokasi rumah turut dipengaruhi oleh perubahan harga petrol. Kajian yang dijalankan oleh Molloy dan Shan (2010) mendapati pemilihan lokasi yang hampir dengan tempat kerja dipilih berbanding harga rumah tersebut manakala peningkatan harga petrol juga mempunyai kesan langsung terhadap pemilihan kenderaan (Jeihani & Sibdari 2010). Pelanggan cenderung membeli kenderaan bahan bakar yang lebih cekap kerana harga petrol meningkat tinggi. Hasilnya, pemilihan kenderaan hibrid adalah lebih tinggi berbanding *Sport Utility Vehicle* (SUV).

Selain itu, kesan terhadap pendapatan isi rumah dikaji oleh Kpodar dan Djiofack (2010). Kajian ini melihat kesan taburan perubahan harga petrol terhadap pendapatan isi rumah di Mali dengan menggunakan pendekatan input-output dan pendekatan pengiraan keseimbangan am (CGE). Ma *et al.* (2011) pula menyiasat perilaku pembelian barang runcit kesan kenaikan harga petrol dengan menggunakan model logit-probit.

## 2. Kaedah Kajian

Kajian ini melibatkan responden sekitar taman perumahan Bandar Baru Bangi. Tiga daripada 14 buah seksyen yang terdapat di Bandar Baru Bangi dipilih secara rawak sebagai kawasan kajian. Bilangan responden terdiri daripada kesemua bilangan rumah di ketiga-tiga seksyen itu yang keseluruhannya berjumlah 600 buah rumah. Hanya 203 daripada 600 buah rumah sahaja yang memberi maklum balas. Setiap responden dikehendaki menjawab borang soal selidik yang mengandungi soalan-soalan seperti pendapatan, purata perbelanjaan dalam sebulan serta tahap kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap sesuatu faktor yang dikaji dengan menggunakan Skala Likert 1 hingga 5. Kaedah-kaedah yang digunakan untuk

menganalisis data ini adalah Analisis Deskriptif, Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) dan Analisis Kepentingan-Prestasi (AKP).

### **2.1. Analisis Deskriptif**

Analisis Deskriptif digunakan untuk memproses data daripada borang soal selidik kepada bentuk yang lebih mudah difahami. Analisis ini dijalankan untuk memberi maklumat mengenai taburan peratusan responden yang terlibat di dalam kajian ini. Kebiasaannya, analisis deskriptif digunakan untuk menerangkan ciri-ciri demografi responden seperti jantina, umur, status perkahwinan, pendapatan, pekerjaan, bilangan tanggungan, barang keperluan yang kerap dibeli dan purata perbelanjaan barang keperluan asas dan kawalan.

### **2.2. Indeks Kepuasan Pelanggan**

Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) merupakan satu alat untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan. Hal ini berikutan bagi mengetahui tahap kepuasan pelanggan terhadap faktor-faktor yang telah dikemukakan di dalam borang soal selidik secara keseluruhannya. Terdapat beberapa langkah untuk menentukan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) iaitu :

- (i) Nilai skor min kepentingan (A) ditentukan

$$A = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

$n$  = bilangan responden  
 $y_i$  = nilai kepentingan atribut

(1)

- (ii) Nilai faktor pemberat (B) dihitung

$$B = \frac{A_x}{\sum_{i=1}^x A_i}$$

$x$  = atribut kepentingan ke- $x$

(2)

- (iii) Kemudian, skor pemberat (D) dihitung

$$D = C \times B_i$$

$C$  = skor min kepuasan

(3)

- (iv) Nilai indeks kepuasan pelanggan (IKP) ditentukan

$$IKP = \frac{\sum_{i=1}^x D_i}{HS} \times 100$$

$HS$  = skala maksimum yang digunakan

(4)

Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan diberikan dalam unit peratus. Jadual 1 menunjukkan skor nilai bagi Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP).

Jadual 1: Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)

Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)	Kriteria
81-100	Sangat Puas
66-80	Puas
51-65	Agak Puas
35-50	Tidak Puas
0-34	Sangat Tidak Puas

Sumber: Mardoko & Widyastuti 2008.

### 2.3. Analisis Kepentingan-Prestasi

Analisis Kepentingan-Prestasi (AKP) digunakan untuk mengenal pasti dan memberi keutamaan terhadap faktor-faktor yang perlu diberi perhatian bagi meningkatkan tahap kepuasan pelanggan. Analisis kuadran merupakan komponen yang terdapat di dalam Analisis Kepentingan-Prestasi (AKP).

Analisis kuadran digunakan untuk melihat tindak balas responden terhadap faktor-faktor yang terlibat. Analisis kuadran digunakan untuk melihat tindak balas responden terhadap faktor-faktor yang terlibat. Terdapat beberapa langkah dalam menghitung analisis kuadran iaitu menghitung min kepentingan dan min prestasi setiap faktor menggunakan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^x X_i}{n} \quad (5)$$

= min prestasi ke-*i*

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^x Y_i}{n} \quad (6)$$

= min kepentingan ke-*i*

Seterusnya, min keseluruhan setiap semua faktor bagi kepentingan dan prestasi dihitung menggunakan rumus :

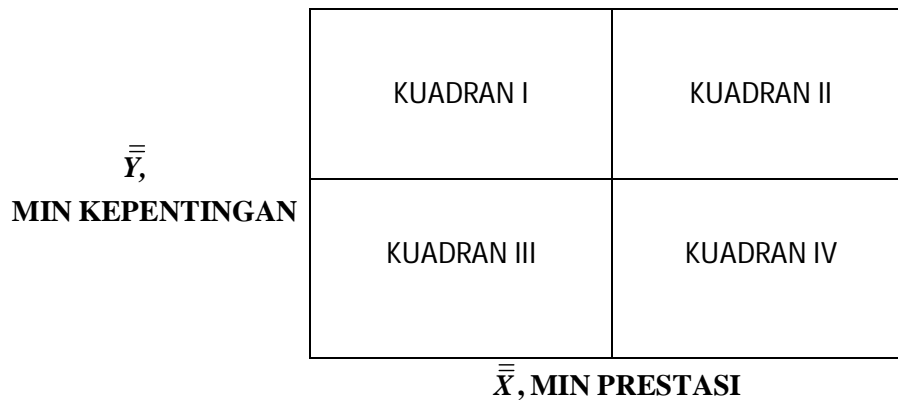
$$\bar{\bar{X}}_i = \frac{\sum_{i=1}^x \bar{X}_i}{n} \quad (7)$$

= min keseluruhan faktor bagi prestasi

$$\bar{\bar{Y}}_i = \frac{\sum_{i=1}^x \bar{Y}_i}{n} \quad (8)$$

= min keseluruhan faktor bagi kepentingan

Nilai  $\bar{\bar{X}}$  akan memotong paksi-x bagi mewakili tahap prestasi pelanggan manakala nilai  $\bar{\bar{Y}}$  akan memotong paksi-y bagi mewakili tahap kepentingan secara keseluruhannya. Nilai-nilai min prestasi dan kepentingan bagi setiap faktor akan diplotkan di dalam satu jadual yang kemudiannya akan dibahagikan kepada empat kuadran seperti dalam Rajah 1.

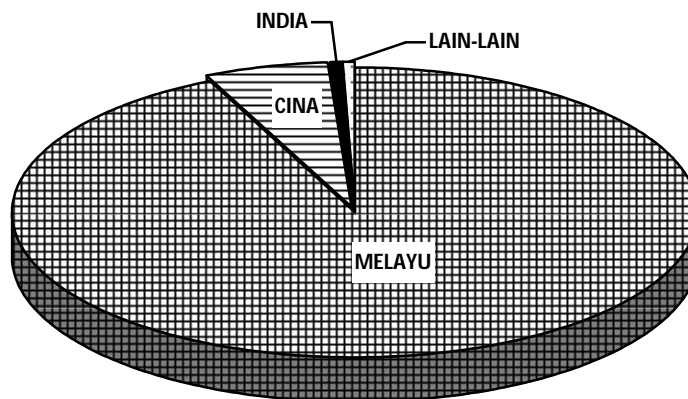


Rajah 1: Analisis Kepentingan-Prestasi (AKP)

Kuadran I ialah faktor yang mendapat kepentingan yang tinggi tetapi tahap prestasi yang rendah. Kuadran II pula mengenai tahap kepentingan yang tinggi dan tahap prestasinya juga tinggi. Seterusnya Kuadran III ialah tahap kepentingan dan prestasinya adalah rendah manakala Kuadran IV mengenai tahap kepentingan yang rendah mempunyai tahap prestasi yang tinggi. Maka, kuadran yang perlu diberi penekanan dan perhatian adalah pada Kuadran I supaya tahap prestasi bagi atribut yang penting dapat dipertingkatkan.

### 3. Hasil dan Perbincangan

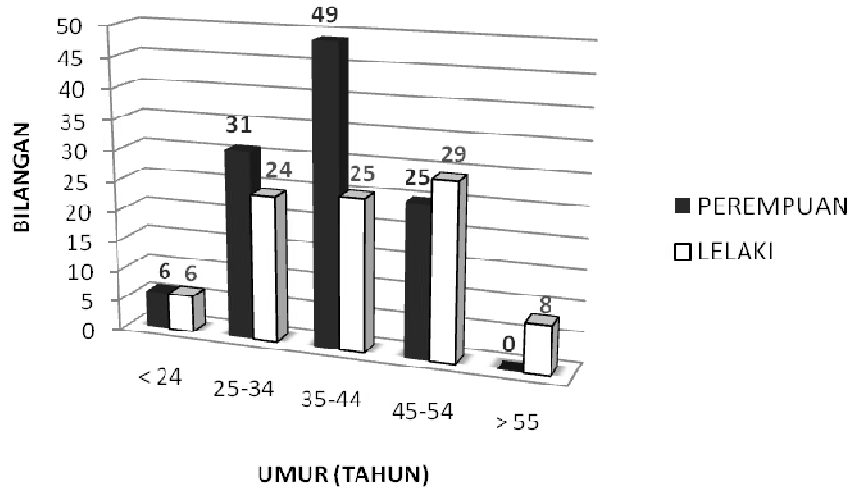
Analisis Deskriptif dalam kajian ini dipersembahkan kepada dua bahagian. Satu daripadanya menerangkan ciri-ciri demografi penduduk. Hasil demografi penduduk dipersembahkan dalam bentuk carta pai dan carta bar. Rajah 2 menunjukkan bahawa responden terdiri daripada 93% kaum Melayu, 5.91% kaum Cina dan 0.49% kaum India. Terdapat juga kaum-kaum lain iaitu kaum Kadazan sebanyak 0.5%. Daripada 203 orang responden yang terlibat dalam kajian ini, seramai 111 orang perempuan dan 92 orang lelaki.



Rajah 2: Peratusan responden mengikut bangsa

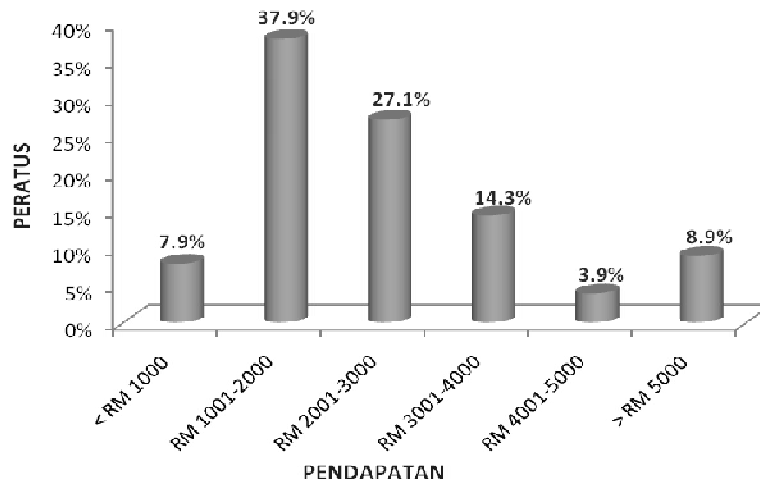
Kebanyakan responden perempuan berumur dalam lingkungan 35 hingga 44 tahun iaitu seramai 49 orang manakala seramai 29 orang responden lelaki berada dalam lingkungan umur 45 hingga 54 tahun. Seramai 6 orang responden perempuan dan lelaki berumur dalam lingkungan kurang daripada 24 tahun. Bagi lingkungan umur 25 hingga 34 tahun, seramai 31

orang dan 24 orang bagi responden perempuan dan lelaki. Hanya 8 orang responden lelaki berada dalam lingkungan umur lebih daripada 55 tahun. Ini dapat dilihat pada Rajah 3.



Rajah 3: Paparan jantina responden mengikut umur

Dari segi taburan pendapatan sebulan isi rumah (responden) pula, sebanyak 37.9% responden mempunyai pendapatan bulanan di antara RM 1001 hingga RM 2000 telah mencatatkan peratus tertinggi manakala sebanyak 3.9% responden mempunyai pendapatan bulanan di antara RM 4001 hingga RM 5000 mencatatkan peratus terendah. Selain itu, sebanyak 27.1%, 14.3%, 8.9% dan 7.9% responden masing-masing mempunyai pendapatan di antara RM 2001 hingga RM3000, antara RM 3001 hingga 4000, lebih daripada RM 5000 dan kurang daripada RM 1000. Ini dapat dilihat pada Rajah 4.



Rajah 4: Pendapatan bulanan responden

Bahagian kedua analisis deskriptif yang dijalankan iaitu untuk melihat hubungan bagi perbelanjaan barang keperluan asas sebelum dan selepas kenaikan petrol. Hubungan ini dipersembahkan dalam jadual tabulasi silang. Jadual 2 menunjukkan purata perbelanjaan barang keperluan sebelum dan selepas kenaikan harga petrol. Perubahan bagi keseluruhan

kategori purata perbelanjaan bulanan bagi setiap responden adalah signifikan. Ini dapat dilihat pada setiap peringkat kategori purata perbelanjaan bulanan mengalami satu peningkatan ke peringkat kategori lain yang mana sebelum kenaikan harga petrol, purata perbelanjaan bulanan adalah sebanyak RM101-RM201 telah meningkat kepada RM201-RM300 selepas kenaikan harga petrol. Begitu juga bagi purata perbelanjaan bulanan sebanyak RM201-RM300 sebelum kenaikan harga petrol meningkat kepada RM301-RM400 selepas kenaikan harga petrol serta daripada RM 301-RM400 kepada lebih daripada RM400 selepas kenaikan harga petrol.

Jadual 2: Purata Perbelanjaan Bulanan Sebelum dan Selepas Kenaikan Harga Petrol

Purata sebelum kenaikan (RM)	Purata selepas kenaikan (RM)				
	< 100	101-200	201-300	301-400	400 >
< 100	11.1% (4)	66.7% (24)	22.2% (8)	0% (0)	0%
101-200	0% (0)	9.1% (4)	84.1% (37)	6.8% (3)	0% (0)
201-300	0% (0)	1.8% (1)	14.3% (8)	73.2% (41)	10.7% (6)
301-400	0% (0)	0% (0)	4.9% (2)	4.9% (2)	90.2% (37)
400 >	0% (0)	0% (0)	0% (0)	11.5% (3)	88.5% (23)

( ) – Bilangan responden bagi perbelanjaan bulanan sebelum dan selepas kenaikan harga petrol

Kaedah analisis kedua ialah Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP). Jadual 3 menunjukkan atribut-atribut yang dikaji bagi dua faktor iaitu faktor sebelum dan selepas kenaikan harga petrol.

Jadual 3: Atribut bagi Faktor Sebelum dan Selepas Kenaikan Harga Petrol

Faktor	Pemboleh ubah setiap atribut
Sebelum kenaikan harga petrol	B1 Maklumat awal tentang peningkatan harga petrol
	B2 Pemberitahuan peningkatan harga barang keperluan asas dan kawalan.
	B3 Kenaikan harga barang keperluan asas
	B4 Lokasi untuk mendapatkan barang keperluan asas dan kawalan
	B5 Purata perbelanjaan dalam sebulan menurun
	B6 Penarikan subsidi untuk barang keperluan asas dan kawalan
	B7 Kuantiti barang keperluan asas dan kawalan yang disediakan oleh kerajaan mencukupi untuk masyarakat
	B8 Kenaikan harga barang keperluan asas dan kawalan semasa musim perayaan
	B9 Pendapatan bersih dalam sebulan adalah mencukupi untuk perbelanjaan barang keperluan
	B10 Persediaan perbelanjaan barang keperluan sebelum kenaikan harga petrol
Selepas kenaikan harga petrol	S11 Maklumat awal tentang peningkatan harga petrol
	S12 Pemberitahuan peningkatan harga barang keperluan
	S13 Kenaikan harga barang keperluan asas.
	S14 Lokasi untuk mendapatkan barang keperluan asas dan kawalan.
	S15 Purata perbelanjaan dalam sebulan menurun.
	S16 Penarikan subsidi untuk barang keperluan asas dan kawalan.
	S17 Kuantiti barang keperluan asas dan kawalan yang disediakan oleh kerajaan mencukupi untuk masyarakat.
	S18 Kenaikan harga barang keperluan asas dan kawalan semasa musim perayaan
	S19 Pendapatan bersih dalam sebulan adalah mencukupi untuk perbelanjaan barang keperluan asas dan kawalan.
	S20 Persediaan perbelanjaan barang keperluan sebelum kenaikan harga petrol

Hasil analisis IKP bagi faktor sebelum kenaikan harga petrol adalah seperti yang tercatat dalam Jadual 4. Bagi faktor selepas kenaikan harga petrol pula, hasilnya adalah berdasarkan Jadual 5. Nilai IKP bagi faktor sebelum kenaikan harga petrol adalah sebanyak 67.38% manakala bagi faktor selepas kenaikan harga petrol adalah 57.54%. Ini menunjukkan bahawa sebelum kenaikan harga petrol, responden berada pada tahap berpuas hati tetapi selepas itu tahap kepuasan adalah sederhana.

Kaedah analisis ketiga ialah Analisis Kepentingan Prestasi (AKP). Atribut-atribut yang harus diberi perhatian dalam kajian dapat dilihat melalui analisis ini. Rajah 5 dan Rajah 6 menunjukkan Analisis Kepentingan Prestasi bagi sebelum dan selepas kenaikan harga petrol.

Jadual 4: Analisis IKP bagi Sebelum Kenaikan Harga Petrol

Atribut	Min kepentingan (A)	C=A/Jumlah A	Min kepuasan (B)	D=C*B
B1	4.172	0.110	3.438	0.377
B2	4.172	0.110	3.483	0.382
B3	3.483	0.091	3.266	0.299
B4	3.837	0.101	3.552	0.358
B5	3.803	0.100	3.241	0.324
B6	3.670	0.096	3.128	0.301
B7	3.591	0.094	3.281	0.309
B8	3.660	0.096	3.222	0.310
B9	3.945	0.104	3.424	0.355
B10	3.753	0.099	3.591	0.354
Jumlah	38.086			3.369

$$\begin{aligned} \text{Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)} &= (3.369/5)*100 \\ &= 67.38\% \end{aligned}$$

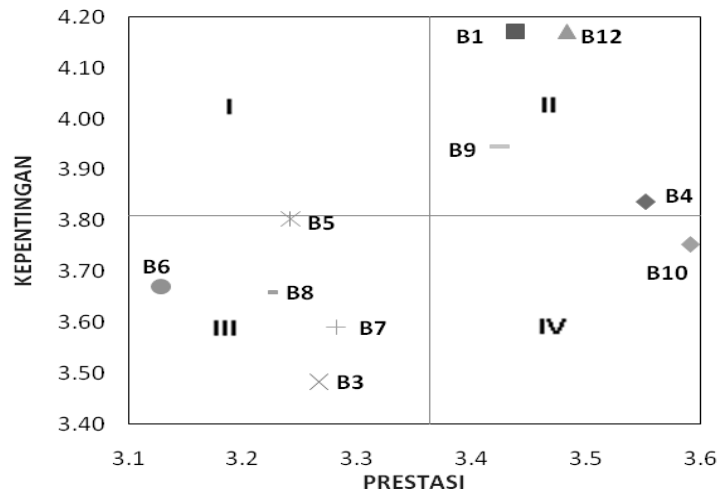
Jadual 5: Analisis IKP bagi Selepas Kenaikan Harga Petrol

Atribut	Min kepentingan (A)	C=A/Jumlah A	Min kepuasan (B)	D=C*B
S11	3.478	0.092	3.241	0.299
S12	3.650	0.097	3.084	0.298
S13	4.217	0.112	2.704	0.302
S14	4.143	0.110	3.118	0.342
S15	3.704	0.098	2.724	0.267
S16	3.847	0.102	2.778	0.283
S17	3.862	0.102	2.892	0.296
S18	3.320	0.088	2.547	0.224
S19	3.823	0.101	2.749	0.278
S20	3.695	0.098	2.946	0.288
Jumlah	37.739			2.877

$$\begin{aligned} \text{Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)} &= (2.877/5) * 100 \\ &= 57.54\% \end{aligned}$$

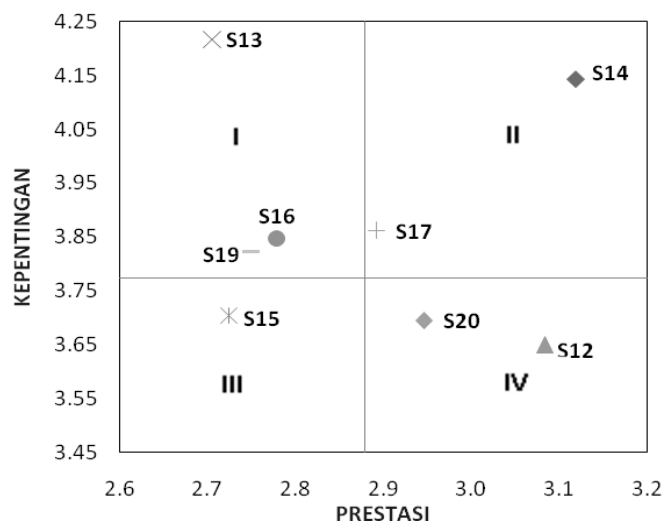


*Analisis kepentingan-prestasi dan kepuasan pelanggan terhadap perubahan harga petrol*



Rajah 5: Analisis Kepentingan-Prestasi bagi Sebelum Kenaikan Harga Petrol

Merujuk kepada Rajah 5, maklumat awal tentang peningkatan harga petrol, pemberitahuan peningkatan harga barang, lokasi dan pendapatan bersih berada dalam Kuadran 2. Hal ini menunjukkan atribut ini mempunyai tahap kepentingan dan tahap kepuasan yang tinggi. Di samping itu, atribut ini hendaklah dikekalkan oleh pihak kerajaan bagi meraih tahap kepuasan pelanggan yang tinggi. Bagi kuadran 3 pula, terdapat 5 atribut yang terlibat iaitu kenaikan harga barang, penurunan purata perbelanjaan, penarikan subsidi oleh kerajaan, kuantiti barangan yang mencukupi dan kenaikan harga musim perayaan. Walaupun atribut di dalam kuadran 3 tidak memerlukan perhatian tetapi pihak yang berwajib contohnya pihak kerajaan hendaklah mencari suatu alternatif bagi meningkatkan tahap kepuasan responden. Seterusnya, hanya satu atribut sahaja yang berada di dalam kuadran 4 iaitu persediaan perbelanjaan sebelum kenaikan harga petrol. Atribut ini mempunyai tahap kepuasan yang baik tetapi tahap kepentingannya adalah rendah. Sekiranya banyak persediaan perbelanjaan dilakukan sebelum kenaikan harga petrol, keadaan ini boleh mengundang pembaziran kepada responden.



Rajah 6: Analisis Kepentingan Prestasi bagi Selepas Kenaikan Harga Petrol

Rajah 6 pula menunjukkan Analisis Kepentingan-Prestasi selepas kenaikan harga petrol. Terdapat 3 atribut berada di dalam kuadran 1 iaitu kenaikan harga barang, penarikan subsidi oleh kerajaan dan pendapatan bersih. Atribut di dalam kuadran 1 memerlukan perhatian daripada pelbagai pihak seperti pemantauan kenaikan harga barang daripada pihak kerajaan. Selain itu juga, pihak kerajaan juga wajar memberi pertimbangan tentang kenaikan pendapatan penjawat awam bagi menampung kos sara hidup yang semakin tinggi disebabkan peningkatan harga petrol disarankan diberikan bantuan dalam bentuk pemberian subsidi bagi barang keperluan yang dikawal oleh kerajaan seperti gula, tepung dan petrol. Seterusnya bagi kuadran 2, terdapat dua atribut yang terlibat iaitu lokasi dan kuantiti barang keperluan asas. Atribut ini perlulah dikekalkan bagi menjamin kepuasan pelanggan yang berpanjangan. Penurunan purata pendapatan dan kenaikan harga barangan semasa musim perayaan pula berada dalam kuadran 3. Manakala dalam kuadran 4, terdapat 3 atribut iaitu maklumat awal, pemberitahuan peningkatan harga petrol dan persediaan perbelanjaan sebelum kenaikan harga petrol.

#### 4. Kesimpulan

Kajian mendapati terdapat peningkatan pada purata perbelanjaan bulanan sebelum dan selepas kenaikan harga petrol yang mana keseluruhan hasil bagi setiap peringkat purata perbelanjaan berubah daripada satu peringkat kepada satu peringkat lain. Hasil menunjukkan bahawa jika sebelum ini purata perbelanjaan bulanan adalah RM101 hingga RM200 mengalami kenaikan purata perbelanjaan kepada RM201 hingga RM300 manakala purata perbelanjaan sebanyak RM201 hingga RM300 mengalami kenaikan purata perbelanjaan kepada RM300 hingga RM 401 dan begitu juga bagi peringkat purata perbelanjaan bulanan yang lain. Melalui Analisis Kepentingan-Prestasi (AKP), hasil mendapati atribut-atribut seperti kenaikan harga barang keperluan, penarikan subsidi oleh kerajaan dan juga pendapatan bersih perlu diberi perhatian selepas kenaikan harga petrol. Oleh itu, kajian ini sedikit sebanyak dapat memberi gambaran tentang isu kenaikan harga petrol terhadap kenaikan harga keperluan asas dan kawalan serta dapat membantu pihak berwajib berganding bahu menangani masalah ini untuk kepentingan bersama. Gambaran lebih menyeluruh boleh dilakukan dengan mengkaji di kawasan yang berlainan seperti di Utara atau Selatan atau kawasan bandar dan luar bandar.

#### Penghargaan

Kajian ini ditaja oleh geran penyelidikan UKM-GGPM-ICT-115-2010 di bawah geran penyelidikan Universiti Kebangsaan Malaysia.

#### Rujukan

- Chi G., Zhou X., McClure T.E., Gilbert P.A., Cosby A.G., Zhang L., Robertson A.R. & Levinson D. 2011. Gasoline prices and their relationship to drunk-driving crashes. *Accident Analysis & Prevention* **43**(1): 194-203.
- Jeihani M. & Sibdari S. 2010. The impact of gas price trends on vehicle type choice. *Journal of Economics and Economic Education Research* **11**(2): 1-10.
- Kpodar K. & Djiofack C. 2010. The Distributional Effects of Oil Price Changes on Household Income: Evidence from Mali. *Journal of African Economies* **19**(2): 205-236.
- Ma Y., Ailawadi K.L., Gauri D.K. & Grewal D. 2011. An Empirical Investigation of the Impact of Gasoline Prices on Grocery Shopping Behavior. *Journal of Marketing* **75**(2): 18-35.
- Mardoko A. & Widyastuti H. 2008. Analisis Kepuasan Penumpang Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Pelayanan di Terminal Domestik Bandar Juanda Surabaya. *Jurnal Teknologi dan Rekayasa Sipil* **28**(3): 49-58.

- Molloy R. & Shan, H. 2010. The Effect of Gasoline Prices on Household Location. Working Papers -- U.S. Federal Reserve Board's Finance & Economic Discussion Series: 1-30.
- Rautava J. 2004. The role of oil prices and the real exchange rate in Russian's economy: A cointegration approach. *Journal of Comparative Economics* **32**: 315-327.
- Wilson F.A., Stimpson J.P. & Hilsenrath P.E. 2009. Gasoline prices and their relationship to rising motorcycle fatalities, 1990–2007. *American Journal of Public Health* **99**(10): 1753–1758.

*Pusat Pengajian Sains Matematik  
Fakulti Sains dan Teknologi  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM Bangi  
Selangor DE, MALAYSIA  
E-mail: noramuda@ukm.my\*, safinah86@yahoo.com*

---

\* Penulis untuk dihubungi