

KANDUNGAN / CONTENTS

Julai / July, 2005

Dari Meja Sidang Penyunting / <i>Notes from the Editors</i>	
Makalah Jemputan/ <i>Invited Article</i> : Sains Matematik dan Pengurusan <i>Shaharir Mohamad Zain</i>	1
An Empirical Test of TQM in Public Service Sector and Its Impact on Customer Satisfaction <i>Arawati Agus</i>	47
Penghitungan Kumpulan Gambar Rajah daripada Hasil Darab Langsung Dua Semikumpulan Bebas <i>Abd Ghafur Ahmad</i>	61
Indeks Jurang Kemajuan Berasaskan Entropi dengan Fungsi Ketumpatan Kebarangkalian <i>Abdul Aziz Jemain & Khairul Anuar Mohd Ali</i>	65
A Review of Benchmarking as A Tool for Continuous Improvement <i>Baba Md Deros, Sha'ri Mohd Yusof & Azhari Md Salleh</i>	75
Kesan Kepuasan Pelanggan dan Halangan untuk Beralih terhadap Kesetiaan Pelanggan Perkhidmatan Telekomunikasi Selular Prabayar <i>Liong Choong Yeun, Nur Riza Mohd. Suradi & Zulkhibri Ismail</i>	87
Kawalan Kualiti dengan Carta Kawalan Purata Bergerak Berpemberat Eksponen serta Aplikasi Indeks Kebolehpayaan terhadap Proses Pembuatan <i>Blower Armature</i> <i>Firdaus Mohamad Hamzah</i>	101
Pemilihan Pengajar Berkesan Menggunakan Kaedah Proses Hierarki Analisis Kabur <i>Wan Rosmanira Ismail, Ummul Khair Salma Din & Witriany Basri</i>	113
Menertib Ciri Utama Pusat Membeli-Belah Menggunakan Kesepakatan Kabur <i>Abdul Aziz Jemain & Khairul Anuar Mohd Ali</i>	123