

Kelestarian Kualiti Perkhidmatan Ekopelancongan: Aplikasi Model Analisa ‘Gap’ bagi Memahami Kepuasan Pelancong Zoo Malaysia

*(Sustainable Eco-Tourism Service Quality: Application of Gap Analysis Model in
Understanding Malaysian Zoo Tourist Satisfaction)*

Muhammad Faiz Saumi
Izzal Asnira Zolkepli
(Pusat Pengajian Komunikasi, Univerisiti Sains Malaysia)

ABSTRAK

Sektor ekopelancongan di Malaysia dilihat semakin hari semakin mendapat sambutan pelancong tempatan dan antarabangsa. Keprihatinan terhadap kelestarian alam sekitar telah membuatkan sektor ekopelancongan mendapat tempat dihati pelancong yang mahu melihat kestabilan ekosistem dan kelestarian sejagat dicapai selaras dengan kemajuan sektor pelancongan tersebut. Bagi memastikan kejayaan digapai, pengusaha destinasi ekopelancongan perlu mengambil peranan dan turut bertanggungjawab terhadap keseluruhan kualiti perkhidmatan yang disediakan terutamanya dari segi pengurusan, penyelenggaraan, infrastruktur dan aktiviti pemasaran. Tanpa pelaksanaan dan pemantauan yang baik, pengunjung tidak akan dapat menikmati kepuasan secara holistik. Kelestarian dalam sektor pelancongan amnya dan ekopelancongan khususnya adalah penting untuk menjamin kehadiran pelancong secara berterusan. Oleh yang demikian, kajian ini dicorak untuk menganalisa kualiti perkhidmatan (SERVQUAL) destinasi ekopelancongan di Malaysia dengan melihat pada perbezaan yang wujud di antara jurang persepsi dan jangkaan pelancong dengan mengaplikasikan ‘Gap Analysis Model’. Kepuasan pelancong dikaji menggunakan item penilaian persepsi dan jangkaan berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL. Dimensi yang diukur melalui skor item persepsi dan jangkaan telah menunjukkan bahawa pelancong mencapai tahap kepuasan dengan nilai jurang -0.731, yang memberi indikasi bahawa kepuasan terhadap kualiti perkhidmatan adalah pada tahap yang baik. Dapatan kajian melalui ‘Gap Analysis Model’ ini adalah penting untuk mengenal pasti jenis kualiti perkhidmatan yang berada pada tahap kritikal dan perlu diperbaiki oleh pengusaha destinasi ekopelancongan agar kelestarian sektor pelancongan terutamanya ekopelancongan dapat dilaksanakan secara tuntas.

Kata kunci: ‘Gap Analysis Model’; ekopelancongan; kepuasan pelancong; kualiti perkhidmatan; SERVQUAL; zoo Malaysia

ABSTRACT

Ecotourism sector in Malaysia is seen increasingly well received by local and foreign tourists. Concern for environmental sustainability has made the ecotourism sector bloomed and attracted the tourists who want to see stability and sustainability of the global ecosystem is in line with the progress of the tourism sector. In ensuring this is met, operators of tourist destination should be responsible for the overall service quality provided by its ecotourism destination, particularly in terms of management, maintenance, infrastructure and marketing activities. If this is not implemented and monitored properly it can lead to the unholistic formation of the tourist dissatisfaction. Sustainability in the tourism sector in general and ecotourism in particular is critical for determining the presence of tourists to a destination is assured. Therefore, this study is designed to analyze the key service quality (SERVQUAL) for ecotourism destinations in Malaysia by looking at the differences that exist in the gap (gap) between the perceptions and expectations of tourists through the application of the Gap Analysis Model. The satisfaction of tourists is surveyed by using the 5 perceptions and expectations dimensions of SERVQUAL. Each dimension is measured through scores of items. Research findings have shown that tourists are satisfied with the service quality provided with gap value at -0.731 which indicates good satisfaction level. This finding is important in identifying the critical type of service quality that needs to be improved in order to achieve fair satisfaction level in eco-tourism destination in the future, so that the sustainability of the tourism sector, especially eco-tourism can be preserved absolutely.

Keywords: Gap Analysis Model; eco-tourism; tourist satisfaction; service quality; SERVQUAL; Malaysian zoo

PENGENALAN

Sektor pelancongan di Malaysia dilihat semakin hari semakin berkembang maju. Sektor ini merupakan antara sumber pendapatan negara yang utama. Kedudukan

Malaysia yang terletak di garisan khatulistiwa dengan iklim tropika menjadikan sektor pelancongan yang popular adalah pelancongan yang berteraskan alam semula jadi melibatkan flora dan fauna yang juga dikenali sebagai ekopelancongan. Lascrain (1996)

menjelaskan ekopelancongan merupakan pelancongan yang memberi penekanan terhadap sumber alam sekitar, dijalankan tanpa merosakkan dan memusnahkan keadaan semula jadi setempat serta berupaya mempromosikan pemeliharaan dan pemuliharaan alam semula jadi. Antara kawasan ekopelancongan yang terdapat di Malaysia ialah Zoo Negara di Kuala Lumpur, Pulau Perhentian dan Pulau Redang di Terengganu, Pusat Konservasi Gajah Kebangsaan di Pahang, Pusat Konservasi Pulau Orang Utan di Perak, Gua Kelam di Perlis, Gua Niah di Sarawak dan Taman Negara serta Hutan simpan di beberapa negeri di Malaysia.

Bagi memacu sektor ekopelancongan negara agar berkembang terus maju secara mampan, pengusaha pelancongan perlu memastikan tahap kualiti perkhidmatan yang disediakan adalah baik terutamanya dari segi pengurusan, penyelenggaraan, infrastruktur, aktiviti pemasaran dan promosi serta khidmat pelanggan yang berkesan dan mesra sebelum dan semasa lawatan. Pelancong menilai setiap bentuk perkhidmatan yang diterima berdasarkan pengalaman yang dialaminya hasil dari lawatan yang dijalankan (Taylor & Baker 2004).

Kepuasan pelancong merupakan elemen penting bagi memastikan lawatan ulangan terus berlaku. Dapatan kajian terdahulu mendapati bahawa semakin tinggi tahap kepuasan pelancong, semakin tinggi kebarangkalian untuk lawatan susulan dan kesanggupan mencadangkan lokasi tersebut kepada pelancong lain berlaku (Christopher, Robert & Zhen 2016; Alegre & Garau 2009). Berpandukan perihal tersebut, kajian ini dicorakkan untuk menganalisa kualiti perkhidmatan (SERVQUAL) destinasi ekopelancongan zoo di Malaysia melalui penganalisaan model jurang (*Gap Analysis Model*) yang dibangunkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry (1985) di mana model ini mengambil kira dan mengukur perbezaan yang wujud pada jurang (*gap*) di antara jangkaan dan persepsi pelancong sebelum dan selepas lawatan. Penganalisaan model jurang ini bertujuan untuk menilai kualiti perkhidmatan ekopelancongan zoo yang terdapat di Malaysia berdasarkan jangkaan dan persepsi pelancong.

Untuk memahami perilaku dan sifat kepuasan pelancong, kajian ini menggunakan teori *Expectancy Disconfirmation* untuk memacu pembentukan model kajian. Teori *Expectancy Disconfirmation* (EDT) menjelaskan tentang kepuasan pelancong yang berlaku serta membandingkan prestasi SERVQUAL sama ada ianya berupaya untuk menepati jangkaan sebelum dan selepas lawatan ataupun sebaliknya (Oliver 1980). Model yang dibentuk ini juga dapat mengenal pasti mekanisma pembolehubah dimensi perkhidmatan yang perlu diperbaiki bagi mencapai kepuasan pelancong pada masa akan datang. Oleh yang demikian, kajian ini dijalankan untuk:

1. mengenal pasti tahap kepuasan pelancong terhadap kualiti perkhidmatan (SERVQUAL) destinasi ekopelancongan zoo di Malaysia,

2. mengenal pasti jurang dan perbezaan antara kualiti perkhidmatan (SERVQUAL) yang wujud di destinasi ekopelancongan zoo di Malaysia, dan
3. mengenal pasti dimensi kualiti perkhidmatan (SERVQUAL) yang paling kritikal antara kesemua kualiti perkhidmatan yang digariskan oleh SERVQUAL.

Dapatan kajian ini memberi perspektif bahawa pentingnya kepuasan pelancong dinilai dari masa ke semasa untuk membantu melestarikan sektor ekopelancongan zoo di Malaysia. Kefahaman secara terperinci adalah perlu bagi setiap dimensi SERVQUAL yang tidak mencapai tahap yang memberangsangkan kerana sekiranya ia gagal diperbaiki, ia berupaya untuk menjunamkan keseluruhan sektor ke arah kegagalan. Dapatan kajian ini juga menyumbang pada satu pemahaman dimensi SERVQUAL khusus untuk ekopelancongan zoo di Malaysia agar dapat digunakan untuk memperbaiki kekurangan dalam penyediaan perkhidmatan yang sedia ada. Malahan kajian ini boleh dijadikan penanda aras dan sumber rujukan bagi institusi dan organisasi ekopelancongan yang lain untuk menilai kualiti perkhidmatan yang sedia ada selain mengenal pasti kelemahan dan kekuatan destinasi ekopelancongan mereka.

SOROTAN LITERATUR

LANDSKAP EKOPELANCONGAN ZOO DI MALAYSIA

Kebanyakan negara membangun menjadikan aktiviti ekopelancongan sebagai salah satu strategi untuk memastikan pemeliharaan dan pemuliharaan alam semula jadi terjamin. Pada masa yang sama ia juga harus berupaya memacu sektor pelancongan ke arah kelestarian dan mampan (Er, Asmahani, Harsuzilawati, Zairi & Adam 2012). Dalam kajian Chris dan Jan (2004) di Zoo Hamilton, New Zealand mendapati bahawa kawasan tarikan ekopelancongan yang menarik dan berkesan mempengaruhi reaksi serta persepsi pengunjung yang hadir ke zoo tersebut. Fannell (2015) pula menjelaskan bahawa ekopelancongan merupakan salah satu jenis tarikan istimewa yang dicipta oleh manusia untuk mensejahterakan sumber alam. Fannell (2013) dalam kajian lain mengakui bahawa zoo merupakan persekitaran flora dan fauna yang dibina antaranya adalah untuk memangkin sektor ekopelancongan sesebuah negara. Zoo merupakan salah satu tarikan yang dicipta oleh manusia sebagai pusat konservasi *ex-situ* bagi pemeliharaan, pemuliharaan dan pengekalan spesies hidupan liar yang diletakkan di luar habitat semula jadi mereka yang mana fokus utama adalah untuk menjamin kesejahteraan flora dan fauna tersebut (Hyung 2015; Wan Suzita, Kamal, Siti, Rosilawati & Juli 2013).

Garis Panduan Rekreasi, Pemuliharaan dan Taman Negara 1996 serta Pelan Pelancongan Kebangsaan 1996 membahagikan beberapa ciri tarikan ekopelancongan yang harus diambil kira oleh pengusaha pelancongan yang mana antaranya ialah kawasan persekitaran

perlu menarik serta mempunyai kepelbagaian aktiviti kelestarian agar pemuliharaan dan pemeliharaan ekosistem kawasan persekitaran dan destinasi pelancongan terjamin (Wan Suzita et al. 2013). Zoo didapati menepati garis panduan ini serta merupakan destinasi ekopelancongan rekreasi yang mempunyai warisan dan ciri budaya yang tersendiri (Amalina 1990; Hyung 2015). Namun demikian, pengurusan zoo pada masa ini didapati berada pada tahap yang minima dicampur pula dengan aspek pembangunan dan kemudahan yang mendukacitakan memberi kesan pada pemeliharaan dan pemuliharaan flora dan fauna. Hasilnya ialah kurangnya sambutan terutama dari segi kedatangan pelancong asing (Karanikola, Tampakis, Tsantopoulos & Digbasani 2014; Stacy, John & David 2013; Vinicek 2012; Noor Beattay 2003). Warisan khazanah flora dan fauna zoo yang hanya mampu wujud di kawasan cuaca tropika ini tidak mampu dikongsikan sepenuhnya dengan pelancong tempatan dan pelancong dunia khususnya kerana faktor kualiti perkhidmatan dan persekitaran yang ditawarkan adalah tidak memberangsangkan, yang menghindarkan kehadiran pelancong.

Jabatan Perlindungan Hidupan Liar dan Taman Negara (PERHILITAN) Semenanjung Malaysia telah menetapkan beberapa garis panduan berkaitan pengurusan dan penyelenggaraan zoo yang antaranya adalah seperti berikut:

1. zoo perlu memberi perhatian dan memainkan peranan sepenuhnya sebagai pusat konservasi dan rekreasi pelancong,
2. persekitaran zoo haruslah luas dan selesa untuk pemeliharaan dan pemuliharaan flora dan fauna,
3. mempunyai bahan pameran dan informasi yang lengkap,
4. kemudahan untuk meningkatkan nilai dan aktiviti rekreasi yang disediakan harus tidak mempunyai pencemaran bunyi dan ekosistem yang boleh mengganggu kehidupan flora dan fauna zoo,
5. perlu mewujudkan dan mengekalkan suasana yang sesuai bagi pembiakan flora dan fauna,
6. setiap zoo harus memainkan peranan sebagai pusat pendidikan sama ada secara formal atau tidak formal dan
7. kurungan serta habitat hidupan liar mestilah menjamin keselamatan pelancong dan pekerja zoo.

Setiap zoo di Malaysia perlu mempunyai inisiatif untuk mematuhi garis panduan yang telah ditetapkan selain dari memainkan peranan dalam menyediakan pengurusan dan penyelenggaraan zoo secara tersusun dan sistematik. Ini bertujuan untuk memastikan perancangan dan pembangunan adalah teratur, operasi penyelenggaraan berjalan dengan lancar dan berkesan serta kawasan sekitar yang dibangunkan memberi keselesaan, kepuasan dan keseronokan kepada pengunjung yang hadir.

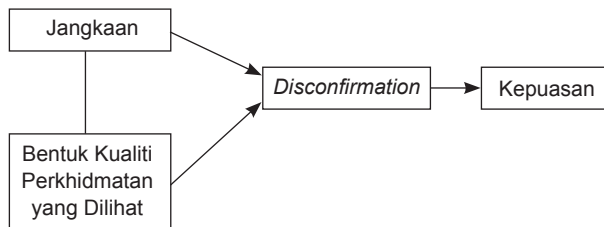
KEPUASAN PELANCONG DAN TEORI *EXPECTANCY DISCONFIRMATION* (EDT)

Elemen utama dalam sektor pelancongan mahupun ekopelancongan adalah untuk memastikan kepuasan pelancong dapat dicapai. Kepuasan pelancong merupakan isu yang penting dalam sektor yang terasnya adalah perkhidmatan di mana melalui penyediaan perkhidmatan yang baik keinginan, harapan dan keperluan pelancong dipenuhi (Truong & Foster 2006). Kebanyakan kajian berkaitan kepuasan pelancong menunjukkan bahawa ramai pelancong kurang berpuas hati terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan di destinasi pelancongan yang mereka lawati (Augustyn & Ho 1998). Sharifah (2001) menyatakan bahawa pengukuran terhadap kepuasan pelancong merupakan pengukur utama bagi menentukan keberkesanan kualiti perkhidmatan yang disediakan secara keseluruhannya. Pengukuran kualiti perkhidmatan juga telah dijalankan oleh John dan Damiannah (2003) di Tsavo West National Park, Kenya yang mendapati bahawa faktor yang menyebabkan berlakunya kemerosotan jumlah kedatangan pelancong ke destinasi tersebut adalah kerana tahap kepuasan pelancong tidak dapat dicapai secara baik. John et al. (2003) menambah pula antara penyebab kemerosotan dalam bilangan kedatangan pelancong adalah kerana produk ekopelancongan yang kurang berkualiti di taman hidupan liar, pengawalan keselamatan ke atas pengunjung yang lemah dan kelengkapan infrastruktur yang tidak mencukupi.

Untuk memahami asas berlakunya ketidakpuasan hati ini, Teori *Expectancy Disconfirmation* (EDT) yang dimajukan oleh Oliver (1980) digunakan bagi menjelaskan perilaku dan kepuasan pelancong. Menurut Oliver (1980), pelancong menilai produk dan kualiti perkhidmatan berdasarkan kepada prestasi kualiti keseluruhan, ciri-ciri kualiti yang memenuhi jangkaan, kebolehpercayaan terhadap kualiti yang disediakan, ketahanan sesebuah perkhidmatan yang ditawarkan, kecakapan layanan yang diberikan dan kualiti perkhidmatan yang mempunyai nilai estetika yang tinggi.

EDT menerangkan empat peringkat kritikal dalam mencapai kepuasan pelancong. Peringkat pertama menjelaskan bahawa setiap pelancong mempunyai tahap pengetahuan yang berbeza mengenai kualiti perkhidmatan yang ditawarkan. Ini merujuk kepada anggaran terhadap penilaian prestasi kualiti perkhidmatan. Peringkat kedua pula merujuk kepada cara pelancong melihat prestasi sesebuah kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh pihak pengurusan atau pengusaha. Ini dinilai berdasarkan kepada jangkaan yang mereka harapkan. Peringkat yang seterusnya ialah *disconfirmation*. Dalam peringkat ini, kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh pengusaha pelancongan dibandingkan dengan penilaian jangkaan pelancong. Perbezaan di antara jangkaan dan prestasi sebenar kualiti perkhidmatan yang disediakan membawa kepada elemen kepuasan dan ketidakpuasan hati dalam kalangan pelancong. Peringkat terakhir ialah kepuasan yang dibentuk apabila penilaian kualiti perkhidmatan dijalankan oleh pelancong terhadap pengalaman

menggunakan perkhidmatan tersebut. Pelancong menentukan sama ada kepuasan yang diperolehi adalah seperti yang dijangkakan ataupun sebaliknya (Naeimeh & Aryati 2016; Ahmad, Atefeh & Norzalita 2011). Bagi menerangkan empat peringkat kritikal ini secara jelas, kerangka EDT diilustrasikan di Rajah 1.



RAJAH 1. Teori *Expectancy Disconfirmation* (Oliver 1980)

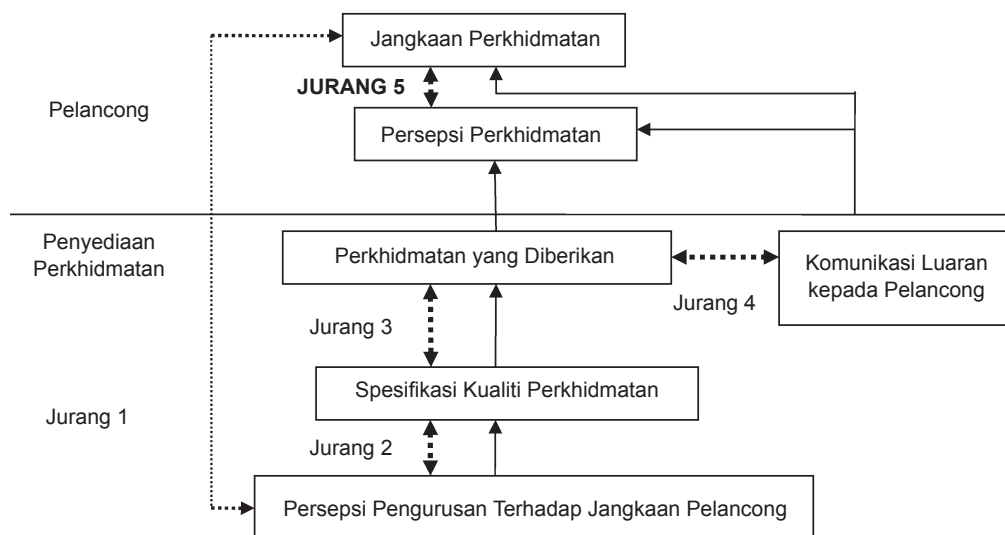
MODEL ANALISIS *GAP* (GAM)

Untuk menjelaskan kerangka kajian yang dipandu oleh EDT dengan lebih lanjut, model Analisis *Gap* (GAM) digunakan untuk menganalisa jurang yang wujud di antara jangkaan pelancong dan persepsi pelancong sebagai antededen sebelum berlakunya *disconfirmation*. Model yang diperkenalkan oleh Parasuraman et al. (1985) bertujuan untuk mengukur tahap kepuasan antara kedua-dua antededen ini. Ia merupakan antara model yang kukuh dan sering diguna pakai dalam pelbagai sektor industri bagi membantu memahami langkah dan cara memperbaiki sektor perkhidmatan terutamanya sektor pelancongan. Ia juga digunakan dalam bidang pemasaran, psikologi dan teknologi informasi bagi memahami tingkah laku pengguna terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan, oleh yang demikian strategi dapat dirancang ke arah kualiti perkhidmatan terbaik (Crompton & MacKay 1988). Model ini juga berupaya membandingkan di

antara kepuasan yang dirasakan (setelah mendapat sesuatu perkhidmatan) dan kepuasan yang diinginkan atau dihayati (Norlida et al. 2011). Kepuasan pelancong yang terhasil adalah berdasarkan ukuran jurang (*gap*) yang diperolehi daripada penilaian kualiti perkhidmatan Parasuraman et al. (1985).

Model GAM memperkenalkan ‘P’ sebagai persepsi pelancong dan ‘E’ sebagai jangkaan. Sekiranya $P - E < 0$ ini memberikan indikasi bahawa pelancong tidak mencapai tahap kepuasan perkhidmatan yang disediakan sebagaimana yang diharapkan oleh mereka yang memberi indikasi bahawa kualiti perkhidmatan yang disediakan adalah tidak memuaskan. Sebaliknya jika $P - E = 0$, ia memberi indikasi bahawa pelancong telah mencapai tahap kepuasan seperti yang diharapkan serta mengakui perkhidmatan yang disediakan adalah berkualiti. Manakala sekiranya $P - E > 0$, ia memberikan indikasi bahawa pelancong telah mencapai tahap kepuasan perkhidmatan yang melebihi daripada apa yang diharapkan oleh mereka. Lebih mengujakan, ini bermakna pelancong mengakui bahawa kualiti perkhidmatan yang disediakan adalah terbaik sekiranya jurang itu terletak melebihi nilai 0 (Mohd Zaidi 2010). Rajah 2 menjelaskan dengan lanjut model GAM Parasuraman et al. (1985) yang digunakan dalam menjalankan kajian analisis jurang kepuasan untuk destinasi ekopelancongan di Malaysia.

1. Jurang 1 menjelaskan perantaraan yang berlaku apabila pengusaha bertindak sebagai perancang dalam menyediakan kualiti perkhidmatan untuk memenuhi harapan pelancong berdasarkan persepsi pengusaha perkhidmatan sendiri.
2. Jurang 2 menjelaskan perantaraan yang berlaku apabila pengusaha mengenal pasti bentuk kualiti perkhidmatan yang perlu wujud untuk memenuhi harapan pelancong sahaja.



RAJAH 2. Model adaptasi analisis *Gap* (GAM) (Parasuraman et al. 1985)

3. Jurang 3 menjelaskan perantaraan spesifikasi perkhidmatan dan pelaksanaan perkhidmatan yang terjadi disebabkan kepelbagaian peranan dan konflik yang berlaku antara pekerja dan tugas yang diberi.
4. Jurang 4 menjelaskan perantaraan yang berlaku antara perkhidmatan yang diberikan terhadap komunikasi luaran, aktiviti pemasaran dan promosi yang dijalankan oleh pengusaha pelancongan.
5. Jurang 5 menjelaskan kontradiksi antara jangkaan dan persepsi pelancong terhadap kualiti yang diberikan disebabkan oleh pengaruh yang terhasil daripada pelancong dan defisit daripada pihak pemberi perkhidmatan. Dalam jurang ini, pelancong dipengaruhi oleh keperluan peribadi yang berlebihan serta saranan dari komunikasi lisan dan pengalaman yang diperolehi dari perkhidmatan yang lepas.

Di antara kesemua jurang, jurang 5 merupakan jurang yang kritikal bagi kajian ini. Jurang 5 menekankan perbezaan yang terbentuk antara jangkaan dan persepsi perkhidmatan bagi melengkapkan kombinasi jurang 1 sehingga jurang 4. Penekanan untuk menganalisa jurang 5 diberikan bagi mengenal pasti sejauh mana kualiti perkhidmatan mampu memberikan kepuasan maksimum kepada pelancong yang berkunjung ke kawasan ekopelancongan zoo (Parasuraman et al. 1985). Ukuran dimensi kualiti perkhidmatan (SERVQUAL) digunakan sebagai instrumen untuk mengukur dan menilai persepsi dan jangkaan pelancong pada jurang 5. Melalui kaedah ini, analisis jurang *Expectation-Performance* (Martilla & James 1977) dijalankan untuk melihat bentuk kualiti perkhidmatan yang terbaik dan kurang baik yang perlu diberi perhatian dengan segera. Pengukuran ini penting untuk memastikan kualiti perkhidmatan yang disediakan terus memenuhi kepuasan para pelancong (Albattat & Amer 2016; Ma'moun, Jebriil & Naseem 2016; Norlida, Redzuan, Kalsom & Tamat 2011; Haemoon 2001).

DIMENSI KUALITI PERKHIDMATAN (SERVQUAL)

Dimensi kualiti perkhidmatan (SERVQUAL) yang dibangunkan oleh Parasuraman et al. (1985, 1988) untuk mengukur persepsi dan jangkaan pelancong adalah berdasarkan kepada lima (5) dimensi kualiti perkhidmatan seperti berikut:

1. responsif,
2. empati,
3. jaminan,
4. bukti fizikal dan
5. kebolehpercayaan

Kaedah pengukuran kualiti perkhidmatan ini merupakan kaedah yang paling kerap diuji dalam sektor perkhidmatan (Wisniewski 2001). Penggunaan model ini dianggap memenuhi syarat kebolehpercayaan dan ketepatan dalam membuat penilaian kualiti perkhidmatan yang disediakan (Bryslant & Curry 2001). Dalam konteks pelancongan, dimensi bukti fizikal merujuk

pada kemudahan fizikal dan penampilan landskap pembangunan. Dimensi kebolehpercayaan pula merujuk pada keupayaan untuk melaksanakan perkhidmatan dengan betul dan tepat serta boleh dipercayai. Sementara itu, dimensi responsif merujuk pada kesediaan untuk bertindak membantu pelancong serta kesediaan untuk memberikan perkhidmatan yang diminta dengan kadar yang segera. Dimensi jaminan pula merujuk pada jaminan keselamatan di sekitar kawasan ekopelancongan serta kemampuan untuk menanam kepercayaan dan keyakinan kepada pelancong terhadap destinasi-destinasi pelancongan tersebut. Akhir sekali ialah dimensi empati yang menjelaskan keprihatinan dan perhatian yang diberikan secara individu (Elvira & Renji 2016; Renji 2015; Mushtaq 2012; Parasuraman et al. 1988).

Melalui kajian Swan dan Bowers (1998), mereka mendapati bahawa model SERVQUAL mempunyai hubungan yang kuat dan signifikan dengan kepuasan pelancong. Penggunaan SERVQUAL adalah fleksibel memandangkan mana-mana kajian adalah bebas untuk membuat perubahan ke atas instrumen SERVQUAL menurut subjek kajian yang dikaji (Murphy 1999). Berdasarkan kepada kajian Sathya dan Sabyasachi (2015), kualiti perkhidmatan dalam sektor pelancongan di Hotel Odisha di India, mendapati bahawa dimensi bukti fizikal merupakan dimensi paling penting untuk menilai kualiti perkhidmatan yang ditawarkan diikuti oleh dimensi kebolehpercayaan, responsif, jaminan dan empati.

Melalui kajian Nor, Faiz, Mohd dan Mohammad (2014) menjelaskan model SERVQUAL sesuai diaplikasikan di kawasan ekopelancongan di negara membangun dengan penambahan satu dimensi baru iaitu dimensi kemampanan. Kajian tersebut menunjukkan bahawa dimensi kualiti perkhidmatan boleh diadaptasi dan ditambah menggunakan pelbagai bentuk persoalan untuk menentukan tahap kualiti perkhidmatan yang disediakan. Dalam erti kata lain, model SERVQUAL berupaya diaplikasikan mengikut kehendak dan kriteria yang bersesuaian dengan sesuatu kajian (bentuk perkhidmatan yang dikaji). Oleh kerana teori asas kajian ini ialah EDT yang digunakan untuk memacu pembentukan model kajian menurut panduan model GAM dan dimensi SERVQUAL, maka ketiga-tiga elemen ini diintegrasikan untuk menguatkan pengukuran tingkat kepuasan pelancong yang berkunjung ke kawasan ekopelancongan zoo di Malaysia.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini mengaplikasikan pendekatan penyelidikan kuantitatif melalui kaedah tinjauan menggunakan instrumen soal selidik untuk menganalisis pengukuran jurang antara jangkaan dan persepsi pelancong. Kajian memilih tiga lokasi utama zoo iaitu Zoo Negara, Zoo Melaka dan Zoo Taiping. Pemilihan tiga zoo ini adalah disebabkan oleh jumlah kehadiran pelancong ke zoo tersebut adalah menggalakkan serta merupakan zoo yang terkenal berbanding destinasi ekopelancongan zoo yang

lain (Harian Metro 2016; Utusan 2015; Sinar Harian 2012). Disamping itu, zoo tersebut merupakan antara destinasi ekopelancongan zoo yang tertua di Malaysia dengan keluasan zoo yang luas berbanding dengan zoo yang lain selain dari mempunyai daya tarikan serta keunikan tersendiri (Amalina 1990; Noor Beatty 2003). Walaupun destinasi tersebut menjadi pilihan pelancong, zoo yang dipilih ini masih mempunyai isu dalam berkaitan penyediaan kualiti perkhidmatan.

PERSAMPPELAN DAN INSTRUMEN KAJIAN

Jenis persampelan yang digunakan dalam kajian ini ialah persampelan bukan kebarangkalian iaitu persampelan bertujuan. Persampelan bertujuan berupaya mengumpul maklumat daripada sekumpulan sampel yang khusus, spesifik dan bertepatan dengan objektif kajian. Kajian ini memilih responden dari kalangan pelancong yang pernah berkunjung ke destinasi ekopelancongan zoo di Malaysia.

Responden dikenal pasti melalui cara pemilihan persampelan bertujuan, berdasarkan prosedur yang mana soal selidik hanya diberikan kepada responden yang pernah berkunjung dan sudah menggunakan perkhidmatan yang disediakan. Sebelum borang soal selidik diedarkan proses saringan dijalankan terlebih dahulu di mana penyelidik menemu bual responden untuk mengenal pasti sama ada responden tersebut pernah berkunjung ke salah satu zoo yang dipilih untuk kajian ini sebagai menepati kaedah persampelan bertujuan. Prasyarat pemilihan adalah - pelancong haruslah pernah berkunjung ke salah satu destinasi ekopelancongan zoo tersebut antara tahun 2013 sehingga 2015 sahaja. Fasa ini dipilih untuk mengelakkan daripada memperoleh dapatan data yang lapuk.

Populasi ekopelancongan zoo merupakan populasi yang saiznya tidak dapat diketahui. Mora (2010) menyatakan bahawa bagi saiz populasi yang tidak diketahui, anggapan terhadap bilangan jumlah sampel boleh dibuat berdasarkan bilangan $>100,000$. Menurut Cohen, Manion dan Morrison (2001) dengan menetapkan ralat persampelan (*margin of error*) pada 5% dan aras *confidence level* pada 95%, saiz populasi sebanyak 1,000,000 memerlukan saiz sampel sebanyak 384 responden. Namun, kajian ini hanya memperoleh sebanyak 301 responden daripada 384 responden yang ditetapkan. Kadar peratus respon bagi kajian ini adalah sebanyak 78% sahaja yang dikira signifikan untuk kajian ini (Pallant 2005). 22% yang tidak ditepati disebabkan kerana terdapat responden yang tidak menjawab soal selidik yang diberikan sehingga tamat dan terdapat responden yang tidak memulangkan semula borang soal selidik yang telah diberikan.

Borang soal kaji selidik kajian mempunyai dua bahagian utama iaitu Bahagian A yang meliputi maklumat demografi responden manakala Bahagian B meliputi pengukuran jangkaan dan persepsi pelancong yang menggunakan skala pengukuran *Likert 5* poin.

KEPUTUSAN KAJIAN

STRUKTUR RESPONDEN KAJIAN

Sebanyak 301 sampel diperolehi yang terdiri daripada 108 responden lelaki dan 193 responden perempuan. Purata umur adalah dalam lingkungan 21 hingga 30 tahun 41.9%. Kaum Melayu merupakan responden yang paling ramai, diikuti dengan kaum Cina 18.9%, kaum India 9.3% dan kaum lain membentuk 7.3%. Kebanyakan responden mempunyai latar belakang pendidikan ijazah sarjana muda. Purata bilangan kekerapan responden melancong dalam jangka masa setahun adalah antara 1 hingga 2 kali dengan jumlah 64.5%. Jadual 1 menjelaskan dengan lebih terperinci maklumat demografi responden yang diperolehi.

JADUAL 1. Maklumat demografi

Maklumat Demografi	Frekuensi	(%)
Jantina		
Lelaki	108	35.9
Perempuan	193	64.1
Umur		
13 – 16 tahun	28	9.3
17 – 20 tahun	52	17.3
21 – 30 tahun	126	41.9
31 – 40 tahun	41	13.6
41 – 50 tahun	36	12.0
51 – ke atas tahun	18	6.0
Kaum/Etnik		
Melayu	194	64.5
Cina	57	18.9
India	28	9.3
Lain-lain	22	7.3
Pendidikan		
Sekolah Menengah	65	21.6
STPM / Matrikulasi / Asasi	39	13.0
Diploma	25	8.3
Ijazah Sarjana Muda	137	45.5
Sarjana	20	6.6
PhD	15	5.0
Pendapatan		
Ke bawah < - RM 1000	136	45.2
RM 1000 – RM 2000	33	11.0
RM 2000 – RM 3000	37	12.3
RM 3000 – RM 4000	56	18.6
RM 4000 - > ke atas	39	13.0
Kekerapan Responden Melancong dalam Setahun		
1 kali – 2 kali	194	64.5
3 kali – 4 kali	75	24.9
5 kali – 6 kali	18	6.0
7 kali – > ke atas	14	4.7

ANALISIS UJIAN KEBOLEHPERCAYAAN KONSISTENSI
DALAMAN

Nilai *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur konsistensi dalaman antara item. Berdasarkan Jadual 2, nilai *Cronbach's Alpha* yang diperolehi adalah konsisten dan memuaskan bagi setiap dimensi yang dikaji dengan nilai *alpha* yang dicapai adalah melebihi nilai 0.700 (Othman Talib 2015; Fauzi, Jamal & Mohd Saifoul 2014; Pallant 2005).

JADUAL 2. Keputusan ujian kebolehpercayaan

Dimensi	Bilangan Item	Nilai <i>Alpha</i> (α)	
		Jangkaan	Persepsi
Bukti Fizikal	5	0.862	0.922
Responsif	4	0.862	0.892
Jaminan	4	0.867	0.907
Empati	5	0.877	0.907
Kebolehpercayaan	4	0.849	0.904

PENILAIAN MODEL JURANG

SKOR JURANG KUALITI PERKHIDMATAN

Analisis skor jurang dijalankan untuk melihat skor min yang diperolehi ke atas komponen jangkaan dan persepsi dimensi kualiti perkhidmatan serta pengukuran skor jurang kualiti perkhidmatan zoo. Analisis ini dijalankan untuk menjawab objektif kajian iaitu untuk mengenal pasti jurang dan perbezaan kualiti perkhidmatan. Analisis ini juga bertujuan untuk mengenal pasti dimensi yang paling kritikal antara kesemua kualiti perkhidmatan. Tahap min setiap item digunakan untuk mengukur kualiti perkhidmatan berpandukan penilaian min (Mohd Majid 1990). Jadual 3 menjelaskan skala interpretasi min iaitu

nilai skala terbesar ialah 5.00 (sangat setuju) dan nilai skala terkecil adalah 1.00 (sangat tidak setuju). Nilai min terbesar iaitu 5.00 ditolak nilai min terkecil iaitu 1.00 dan nilainya dibahagikan kepada 3 kategori skala. Nilai jurang skala bagi setiap kategori ialah 1.33.

JADUAL 3. Skala interpretasi min

Min	Interpretasi
3.68 hingga 5.00	Tinggi
2.34 hingga 3.67	Sederhana
1.00 hingga 2.33	Rendah

Jadual 4 pula menjelaskan skala interpretasi kualiti perkhidmatan Parasuraman et al. (1988). Seperti perkiraan di Jadual 3, nilai jurang merupakan hasil daripada perbezaan nilai skala terbesar dan nilai skala terkecil yang mana kemudiannya dibahagikan kepada 3 kategori. Ini bererti nilai skala terbesar yang diperolehi 4.00 ditolak dengan nilai skala terkecil -4.00 dan hasilnya dibahagikan dengan 3. Nilai jurang skala bagi setiap kategori ialah 2.67. Skala interpretasi ini digunakan untuk merumuskan skor jurang kualiti perkhidmatan.

JADUAL 4. Skala interpretasi kualiti perkhidmatan

Jurang	Interpretasi
1.33 hingga 4.00	Cemerlang
-1.35 hingga 1.32	Baik
-4.00 hingga -1.36	Rendah

ANALISA SKOR JURANG BUKTI FIZIKAL

Jadual 5 menunjukkan kualiti perkhidmatan dimensi bukti fizikal adalah ditahap yang baik (min = -0.726). Pelancong mempunyai jangkaan yang tinggi terhadap kesemua aspek

JADUAL 5. Analisa skor jurang bukti fizikal

Item	Jangkaan			Persepsi		
	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi
Destinasi ekopelancongan zoo mempunyai peralatan kelengkapan yang moden	4.33	0.750	Tinggi	3.57	0.912	Sederhana
Destinasi ekopelancongan zoo mempunyai kemudahan yang baik	4.30	0.614	Tinggi	3.51	0.866	Sederhana
Penampilan pekerja zoo mempunyai pakaian yang kemas	4.24	0.662	Tinggi	3.58	0.955	Sederhana
Destinasi ekopelancongan zoo mempunyai persekitaran yang bersih	4.29	0.617	Tinggi	3.56	0.864	Sederhana
Destinasi ekopelancongan zoo mempunyai papan tanda yang jelas	4.31	0.634	Tinggi	3.62	0.870	Sederhana
Keseluruhan Dimensi Bukti Fizikal	4.294	0.655	Tinggi	3.568	0.890	Sederhana
Kualiti Perkhidmatan Bukti Fizikal (Skor Jurang)				-0.726	0.774	Baik

JADUAL 5. Analisa skor jurang bukti fizikal

Item	Jangkaan			Persepsi		
	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi
Destinasi ekopelancongan zoo mempunyai peralatan kelengkapan yang moden	4.33	0.750	Tinggi	3.57	0.912	Sederhana
Destinasi ekopelancongan zoo mempunyai kemudahan yang baik	4.30	0.614	Tinggi	3.51	0.866	Sederhana
Penampilan pekerja zoo mempunyai pakaian yang kemas	4.24	0.662	Tinggi	3.58	0.955	Sederhana
Destinasi ekopelancongan zoo mempunyai persekitaran yang bersih	4.29	0.617	Tinggi	3.56	0.864	Sederhana
Destinasi ekopelancongan zoo mempunyai papan tanda yang jelas	4.31	0.634	Tinggi	3.62	0.870	Sederhana
Keseluruhan Dimensi Bukti Fizikal	4.294	0.655	Tinggi	3.568	0.890	Sederhana
Kualiti Perkhidmatan Bukti Fizikal (Skor Jurang)				-0.726	0.774	Baik

bukti fizikal di zoo (min = 4.294). Namun begitu, persepsi pelancong terhadap aspek bukti fizikal di zoo adalah pada tahap yang sederhana (min = 3.568). Analisa terperinci bagi item bukti fizikal zoo menunjukkan bahawa jangkaan pelancong terhadap item "*Destinasi ekopelancongan zoo mempunyai peralatan yang moden*" menunjukkan nilai min yang tinggi (min = 4.33). Persepsi pelancong terhadap item "*Penampilan pekerja zoo mempunyai pakaian yang kemas*" pula menunjukkan nilai min yang tinggi antara item persepsi yang lain (min = 3.58). Secara keseluruhannya, interpretasi jangkaan pelancong berada pada tahap yang tinggi dan persepsi pelancong terhadap aspek bukti fizikal pula berada pada tahap yang sederhana sahaja.

ANALISA SKOR JURANG RESPONSIF

Jadual 6 menunjukkan bahawa pelancong mempunyai jangkaan yang tinggi terhadap aspek responsif di zoo (min = 0.653), manakala persepsi pelancong hanya berada pada tahap yang sederhana (min = 0.880). Kualiti perkhidmatan dimensi responsif berada pada tahap yang baik dengan nilai jurang sebanyak -0.705. Sehubungan dengan itu, perhatian harus diberikan kepada item "*Pekerja ekopelancongan zoo memberi perkhidmatan yang cepat*" kerana nilai jurang yang tinggi diperolehi berbanding item yang lain.

JADUAL 6. Analisa skor jurang responsif

Item	Jangkaan			Persepsi		
	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi
Pekerja ekopelancongan zoo mempunyai pengetahuan untuk menjawab soalan pelancong	4.29	0.673	Tinggi	3.61	0.875	Sederhana
Pekerja ekopelancongan zoo bersedia membantu pelancong	4.29	0.623	Tinggi	3.60	0.879	Sederhana
Pekerja ekopelancongan zoo memberi perkhidmatan yang cepat	4.32	0.696	Tinggi	3.56	0.891	Sederhana
Pekerja ekopelancongan zoo tidak sibuk melayan karenah pelancong	4.34	0.657	Tinggi	3.65	0.876	Sederhana
Keseluruhan Dimensi Responsif	4.310	0.653	Tinggi	3.605	0.880	Sederhana
Kualiti Perkhidmatan Responsif (Skor Jurang)				-0.705	0.766	Baik

ANALISA SKOR JURANG JAMINAN

Berdasarkan Jadual 7, nilai min tertinggi didapati bagi jangkaan pelancong terhadap item dimensi jaminan ialah 4.32, manakala nilai min terendah pula ialah pada 4.30. Kesemua nilai min jangkaan berada pada tahap yang tinggi manakala kesemua nilai min persepsi berada pada tahap yang sederhana. Lantaran itu, dapatlah disimpulkan

bahawa kualiti perkhidmatan keseluruhan dimensi jaminan adalah pada tahap yang baik dengan nilai jurang sebanyak -0.692. Pengusaha zoo harus memberi perhatian kepada item "*Pekerja ekopelancongan zoo memberi perhatian penuh kepada pelancong*" kerana item tersebut menunjukkan nilai jurang yang tinggi dalam dimensi jaminan.

JADUAL 7. Analisa skor jurang dimensi jaminan

Item	Jangkaan			Persepsi		
	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi
Pekerja ekopelancongan menjaga keselamatan pelancong	4.30	0.676	Tinggi	3.64	0.863	Sederhana
Pekerja ekopelancongan zoo memberi perhatian penuh kepada pelancong	4.30	0.651	Tinggi	3.59	0.899	Sederhana
Pekerja ekopelancongan zoo sentiasa mempunyai sikap yang baik	4.31	0.669	Tinggi	3.60	0.884	Sederhana
Destinasi ekopelancongan zoo menjamin keselamatan pengunjung	4.32	0.667	Tinggi	3.63	0.887	Sederhana
Keseluruhan Dimensi Jaminan	4.307	0.665	Tinggi	3.615	0.883	Sederhana
Kualiti Perkhidmatan Jaminan (Skor Jurang)				-0.692	0.774	Baik

ANALISA SKOR JURANG EMPATI

Kualiti perkhidmatan dimensi empati dalam Jadual 8 juga menunjukkan tahap yang baik. Pelancong mempunyai jangkaan yang tinggi terhadap kesemua aspek empati di zoo (min = 4.342). Namun begitu, persepsi pelancong adalah pada tahap sederhana (min = 3.60). Berdasarkan

nilai skor jurang pada setiap item, pihak pengurusan zoo harus memberikan perhatian kepada item "*Destinasi ekopelancongan zoo memahami kehendak khusus seseorang pelancong.*" Ini jelas memandangkan item ini mempunyai nilai skor jurang yang tinggi iaitu -0.800 dibandingkan dengan aspek empati yang lain.

JADUAL 8. Analisa skor jurang dimensi empati

Item	Jangkaan			Persepsi		
	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi
Destinasi ekopelancongan zoo memahami keperluan pelancong	4.31	0.664	Tinggi	3.61	0.923	Sederhana
Destinasi ekopelancongan zoo mempunyai waktu operasi yang sesuai	4.31	0.664	Tinggi	3.61	0.923	Sederhana
Destinasi ekopelancongan zoo memahami kehendak khusus seseorang pelancong	4.37	0.639	Tinggi	3.57	0.916	Sederhana
Destinasi ekopelancongan zoo mempunyai kemudahan saluran pertanyaan yang baik antara pengunjung dan pekerja	4.32	0.686	Tinggi	3.59	0.903	Sederhana
Destinasi ekopelancongan zoo mempunyai kesabaran yang tinggi dalam melayan kehendak pelancong	4.35	0.602	Tinggi	3.59	0.895	Sederhana
Keseluruhan Dimensi Empati	4.36	0.651	Tinggi	3.64	0.918	Sederhana
Kualiti Perkhidmatan Empati (Skor Jurang)				-0.742	0.779	Baik

ANALISA SKOR JURANG KEBOLEHPERCAYAAN

Berpandukan Jadual 9, jangkaan pelancong terhadap kesemua aspek kebolehppercayaan adalah pada tahap yang tinggi (min = 4.325). Persepsi pelancong pula berada pada tahap yang sederhana (min = 3.535). Walau bagaimanapun, kualiti perkhidmatan kebolehppercayaan menunjukkan

nilai skor jurang yang tinggi daripada dimensi yang lain dengan nilai skor jurang sebanyak -0.790 pada tahap kualiti perkhidmatan yang masih baik. Sehubungan itu, perhatian penuh perlu diberikan oleh setiap pengusaha zoo dalam memastikan peningkatan kepuasan pelancong terus berlaku dalam dimensi kebolehppercayaan.

JADUAL 9. Skor jurang dimensi kebolehppercayaan

Item	Jangkaan			Persepsi		
	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi
Destinasi ekopelancongan zoo mempunyai papan tanda yang berinformasi	4.34	0.621	Tinggi	3.57	0.905	Sederhana
Pekerja ekopelancongan zoo memberi penerangan yang tepat	4.29	0.703	Tinggi	3.50	0.904	Sederhana
Destinasi ekopelancongan zoo menyediakan perkhidmatan yang baik	4.32	0.662	Tinggi	3.52	0.940	Sederhana
Destinasi ekopelancongan zoo menyediakan perkhidmatan yang dijanjikan	4.35	0.628	Tinggi	3.55	0.939	Sederhana
Keseluruhan Dimensi Kebolehppercayaan	4.325	0.653	Tinggi	3.535	0.922	Sederhana
Kualiti Perkhidmatan Kebolehppercayaan (Skor Jurang)				-0.790	0.787	Baik

Hasil dari analisa jurang di atas, Jadual 10 memberi gambaran secara keseluruhan tentang skor jurang kualiti perkhidmatan zoo yang berada pada tahap yang baik dengan skor min keseluruhan adalah pada -0.731. Namun, wajarlah diambil perhatian sekiranya prestasi ini masih belum mencapai tahap kepuasan yang sebenar. Melalui penilaian di atas disarankan kepada pengusaha ekopelancongan untuk memberikan perhatian terhadap dimensi yang mempunyai skor jurang yang tinggi. Ini bertujuan untuk meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan zoo, sekaligus mampu meninggikan tahap kepuasan pelancong kepada satu tahap yang lebih baik.

JADUAL 10. Skor jurang kualiti perkhidmatan zoo berpandukan 5 dimensi SERVQUAL

Dimensi	Skor Jurang	Interpretasi	Kedudukan
Bukti Fizikal	-0.726	Baik	3
Responsif	-0.705	Baik	4
Jaminan	-0.692	Baik	5
Empati	-0.742	Baik	2
Kebolehppercayaan	-0.790	Baik	1
Kualiti Keseluruhan	-0.731	Baik	

ANALISA JURANG 'EXPECTATION-PERFORMANCE'

Kajian oleh Martilla dan James (1977) telah memperkenalkan analisis jurang *Expectation-Performance* untuk menilai kepuasan pelancong. Matlamat analisis ini

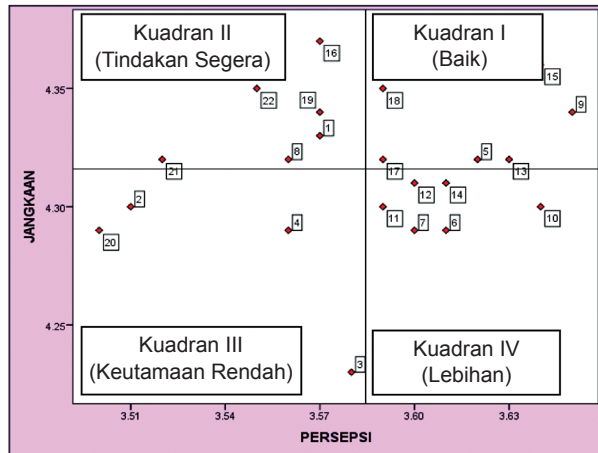
adalah untuk mengenal pasti apakah dimensi kualiti perkhidmatan kritikal yang perlu diberi perhatian bagi mengelakkan pembaziran sumber yang disediakan oleh pengusaha kualiti perkhidmatan (Mohamed, Ahmad, Sridar & Syamsul 2013). Manakala menurut Norlida et al. (2011), kaedah ini juga dapat menilai tingkat jangkaan dan pengalaman individu terhadap aspek kualiti perkhidmatan yang disediakan.

Analisis model jurang *Expectation-Performance* dijelaskan melalui ringkasan kuadran yang dibangunkan oleh Martilla et al. (1977). Setiap kuadran mempunyai objektif dan interpretasi yang telah digariskan bagi membantu pengusaha perkhidmatan untuk mengambil tindakan yang sewajarnya sebagai langkah untuk mengatasi masalah kepuasan pelancong. Rajah 3 menunjukkan *Expectation-Performance* yang digunakan dalam kajian

RAJAH 3. Kuadran *Expectation-Performance*

kepuasan pelancong bagi destinasi ekopelancongan zoo di Malaysia.

Keputusan yang diperolehi menunjukkan purata skor min bagi jangkaan adalah pada 4.315 dan persepsi 3.584 yang diukur melalui 22 item yang sama di dalam komponen jangkaan dan persepsi. Analisis terperinci mengenai setiap kuadran adalah seperti di Rajah 4.



RAJAH 4. Grid *Expectation-Performance*

Kuadran I (Baik) Kuadran I menjelaskan ruang prestasi yang baik dan memuaskan hati pelancong. Setiap item di dalam kuadran ini mempunyai kelebihan yang kompetitif berbanding dengan item-item yang berada di kuadran yang lain. Seperti yang dapat dilihat, item 15, 9, 13, 5, 17 dan 18 menerangkan kepuasan. Keputusan analisis ini memberi indikasi bahawa pengurusan dan kakitangan zoo telah melaksanakan tugas dengan baik menurut jangkaan dan persepsi pelancong. Namun, secara keseluruhannya ia masih belum mencapai tahap kepuasan yang sebenar pelancong kerana skor jangkaan yang diperolehi adalah tinggi berbanding persepsi.

Kuadran II (Tindakan Segera) Item yang terdapat di dalam kuadran ini dianggap penting kepada pengusaha destinasi ekopelancongan kerana item-item yang jatuh di dalam kuadran ini belum mencapai kepuasan pelancong. Kuadran ini menunjukkan nilai min yang begitu tinggi di paksi jangkaan dan nilai min yang rendah di paksi persepsi pelancong. Kesemua item dalam ruangan ini perlu diperbaiki dan penambahbaikan perlu dijalankan dengan segera oleh pengusaha pelancong.

Kuadran III (Keutamaan Rendah) Item-item yang berada dalam kuadran III memiliki tingkat keutamaan yang rendah yang mana responden menilai kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh zoo juga rendah. Walau bagaimanapun, kelemahan ini masih boleh dikawal dan perlu segera diawasi supaya kelak tidak turut berada di dalam kuadran II. Kuadran ini menunjukkan nilai min jangkaan dan persepsi yang tidak mencapai kepuasan

pelancong. Keutamaan perlu diberikan bagi meningkatkan nilai min persepsi sekaligus membawa item yang terlibat keluar ke kuadran I.

Kuadran IV (Lebih) Kuadran IV menunjukkan nilai min jangkaan adalah rendah dan nilai min persepsi yang tinggi. Responden menganggap setiap item ini adalah berlebihan dalam menerangkan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh zoo. Antara item yang berada dalam kuadran IV ialah item 10, 14, 12, 11, 7 dan 6. Setiap pengusaha zoo perlu mengambil kira pengagihan sumber seperti wang, masa dan usaha supaya setiap sumber tidak disumbangkan tanpa sebab. Sungguhpun begitu, keputusan analisis ini masih belum mencapai tahap kepuasan yang sebenar kerana skor jangkaan yang diperolehi adalah tinggi berbanding persepsi.

PERBINCANGAN

Secara umumnya dapatan kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelancong terhadap kualiti perkhidmatan zoo di Malaysia berada pada tahap yang baik namun masih lagi wujud perkara-perkara yang kurang memberangsangkan seperti yang diterangkan oleh dimensi sebelum ini. Jelas, wujud keperluan untuk pengusaha zoo yang terlibat untuk memberikan perhatian yang secukupnya berdasarkan analisis jurang dan jangkaan serta keempat kuadran yang dikaji tersebut supaya mutu perkhidmatan dapat dinaikkan menurut kehendak dan kemahuan pelancong. Pengusaha destinasi ekopelancongan zoo tidak seharusnya merasa selesa dengan keadaan yang sedia ada. Hal ini ketara kerana pembaikan terhadap keseluruhan kualiti perkhidmatan ekopelancongan perlu segera ditingkatkan supaya kelestarian yang holistik dapat dicapai dengan cemerlang dalam masa terdekat.

Dapatan kajian juga mendapati dimensi bukti fizikal dan responsif memperoleh skor jurang sebanyak -0.726 dan -0.705. Dimensi jaminan dan empati pula, memperoleh skor jurang sebanyak -0.692 dan -0.742. Akhir sekali, dimensi kebolehpercayaan memperoleh skor jurang sebanyak -0.790. Berdasarkan penilaian kualiti perkhidmatan Parasuraman et al. (1988), secara keseluruhan kualiti perkhidmatan zoo adalah pada tahap yang boleh diterima. Skor jurang yang diperolehi membantu kajian ini mengetahui apakah bentuk kualiti perkhidmatan yang lemah dengan mengenal pasti kualiti perkhidmatan yang harus diperbaiki. Berdasarkan skor tersebut kualiti dimensi kebolehpercayaan perlu dipertingkatkan dan diberi perhatian yang sewajarnya daripada pengusaha.

Kajian ini mendapati bahawa hasil dapatan yang diperolehi adalah hampir sama dengan kajian yang dijalankan oleh Elvira et al. (2016), Renji (2015) dan Mushtaq (2012) iaitu hasil kajian mereka mendapati bahawa keseluruhan kualiti perkhidmatan adalah baik namun perhatian perlu diberikan pada dimensi kebolehpercayaan (Yousef & Mass 2015). Dapatan

kajian ini juga selari dengan kajian Norlida et al. (2011) yang menjelaskan perbezaan ketara yang tidak wujud antara persepsi dan jangkaan yang menunjukkan bahawa pelancong masih mencapai tahap kepuasan seperti yang mereka harapkan dari hasil lawatan. Sekiranya wujud perbezaan yang ketara antara persepsi dan jangkaan, maka perbezaan itu memberikan indikasi bahawa lawatan yang dijalankan itu, sama ada telah pun memenuhi jangkaan pelancong ataupun sebaliknya.

Berdasarkan analisis jurang *Expectation-Performance* (Martilla & James 1977) pula, pengusaha zoo perlu memberikan perhatian pada item 16, 19, 22, 1, 8 dan 21. Hal ini kerana item-item tersebut memerlukan tindakan segera untuk diperbaiki dan perlu penambahbaikan demi mencapai kepuasan pelancong yang maksimum. Pengusaha zoo perlu memberikan perhatian terutamanya dalam penyediaan peralatan kelengkapan yang moden, perkhidmatan yang cepat, penyediaan perkhidmatan yang baik, memahami kehendak khusus pelancong, papan tanda yang berinformasi di samping penyediaan perkhidmatan yang dijanjikan. Kajian ini sejajar dengan kajian yang dijalankan oleh Mohamed et al. (2013) yang menerangkan bahawa pengusaha perlu memberikan perhatian pada kemudahan meletak kereta, aktiviti yang disediakan, kebersihan tandas, bayaran yang memadai dengan aktiviti dan juga sistem keselamatan yang disediakan. Kesemua item tersebut hampir sama dengan item dari kajian ini, di mana kesimpulannya adalah keperluan untuk penambahbaikan dalam dimensi bukti fizikal adalah perlu. Dimensi ini merujuk kepada penyediaan peralatan kelengkapan yang meliputi kemudahan tandas, laluan siar kaki, kawasan meletak kereta, sangkar haiwan dan pondok rehat.

Secara keseluruhannya dapatlah disimpulkan bahawa kualiti perkhidmatan zoo di Malaysia masih berada dalam keadaan baik namun, pelancong mengharapkan dan menjangkakan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pengusaha zoo melebihi daripada jangkaan mereka. Hal ini penting untuk memastikan kepuasan pelancong tercapai dan sekali gus membawa kepada lawatan ulangan ke zoo. Selain itu, pengkaji beranggapan pengalaman lalu pelancong banyak menyumbang kepada ketidaksempurnaan dan ketidakpuasan hati semasa jangkaan dilakukan pelancong terhadap zoo di Malaysia. Faktor ini menyokong pendapat Sureshchandar, Rahendran dan Anantharaman (2002) yang menyatakan bahawa tahap kepuasan pelancong adalah bergantung kepada pengalaman mereka terhadap kualiti perkhidmatan yang pernah diterima oleh mereka sebelum ini. Sekiranya pelancong pernah menerima perkhidmatan yang jauh lebih baik daripada destinasi ekopelancongan zoo, pengalaman terhadap kualiti perkhidmatan yang diterimanya boleh menjadi lebih rendah yang membawa kepada kemerosotan dalam tahap kepuasan.

Pelancong juga mengharapkan pengusaha kualiti perkhidmatan berupaya menawarkan kualiti yang terbaik agar pengusaha ekopelancongan lebih dipercayai. Pelaksanaan dan perancangan kualiti perkhidmatan

perluah sistematik bagi meningkatkan tahap kepuasan pada masa akan datang agar kelangsungan aktiviti ekopelancongan zoo dapat terus berkembang maju dan mewujudkan kelestarian yang harmoni.

SUMBANGAN TEORITIKAL DAN PRAKTIS

Sememangnya menjadi hasrat kerajaan untuk menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara yang terkenal dalam industri pelancongan terutama pelancongan yang berasaskan ekopelancongan. Lantaran itu, salah satu faktor yang perlu dititikberatkan adalah untuk menepati kehendak dan kepuasan pelancong. Faktor ini penting kerana matlamat utama mewujudkan sebuah destinasi pelancongan adalah untuk memberikan kualiti perkhidmatan dan kepuasan secara total kepada pengunjung. Menurut Crompton dan Mackay (1988), teori EDT penting kepada pemegang taruh bagi membantu mengenalpasti keupayaan dalam mengukur kepuasan dan keperluan yang diperlukan oleh pelanggan. Dapatan kajian memberi perspektif bahawa kepuasan pelancong membantu ekopelancongan zoo di Malaysia untuk lebih memahami dengan terperinci dimensi yang perlu diambil kira bagi memastikan kepuasan yang diinginkan oleh pelancong dicapai.

Secara teorinya, kajian ini menyumbang kepada pemahaman kepuasan pelancong dalam konteks ekopelancongan berdasarkan kepada penelitian yang diberikan terhadap jangkaan dan persepsi pelancong sebelum dan selepas lawatan. Melalui kajian ini pengusaha ekopelancongan berupaya memberi perhatian yang mendalam kepada masalah yang telah dikenal pasti dan mengambil tindakan efektif sewajarnya untuk memulihkan dan meningkatkan mutu kepuasan pelancong yang hadir. Pengkaji beranggapan teori EDT mampu menyumbang kepada objektif yang diperlukan seterusnya meningkatkan kualiti dimensi SERVQUAL serta mencapai komunikasi yang berkesan antara pengusaha dan pelancong. Di samping itu, kajian ini terpakai sebagai sumber rujukan kepada institusi dan organisasi ekopelancongan di Malaysia untuk dijadikan asas menilai kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh mereka kepada pelancong serta mengenal pasti kelemahan dan kekuatan destinasi ekopelancongan mahupun sektor pelancongan yang lain.

CABARAN DAN CADANGAN KAJIAN MASA HADAPAN

Dapatan kajian dilihat amat berguna walaupun kajian ini mempunyai beberapa limitasi yang perlu diakui. Limitasi yang pertama adalah berkaitan persampelan kajian yang dilakukan di mana kajian ini hanya melibatkan pelancong yang pernah melawat tiga zoo utama di Malaysia iaitu Zoo Negara, Zoo Melaka atau Zoo Taiping dari tahun 2013 sehingga 2015 sahaja. Kajian tidak mengambil kira responden secara langsung iaitu merujuk kepada pelancong yang datang terus ke zoo. Sebaliknya, responden dikenal pasti melalui cara pemilihan berdasarkan prosedur yang

mana soal selidik hanya diberikan kepada responden yang pernah berkunjung dan sudah menggunakan perkhidmatan yang disediakan oleh ekopelancongan zoo. Hal ini disebabkan oleh faktor masa kajian yang singkat dan faktor kos pengeluaran yang tinggi untuk dijalankan ke atas ketiga-tiga zoo tersebut. Dimensi SERVQUAL yang dikaji juga mungkin tidak mencukupi untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelancong di zoo Malaysia secara mutlak. Kebarangkalian terdapat dimensi lain yang mungkin turut penting dalam konteks industri ekopelancongan Malaysia yang perlu dikaji bahkan dipertimbangkan seperti kajian yang dijalankan oleh Nor et al. (2014).

Walau bagaimanapun, terdapat juga beberapa cadangan yang sesuai untuk dimajukan oleh kajian lanjutan dengan menggabungkan kaedah kuantitatif dan kualitatif bagi mengukuhkan dapatan kajian demi memperoleh keputusan yang lebih mendalam. Dicadangkan juga agar satu kajian tentang faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pelancong yang melibatkan pembolehubah sosial dan pendapatan diambil kira. Penekanan juga perlu diberikan ke atas usaha untuk membangunkan instrumen khas bagi mengukur kualiti perkhidmatan ekopelancongan zoo dengan lebih tepat dan berkesan berbanding dengan penilaian model SERVQUAL yang sedia ada secara umum.

RUJUKAN

- Ahmad, A.M.A., Atefeh, M. & Norzalita, A.A. 2011. Understanding hotel hospitality and differences between local and foreign guests. *International Review of Business Research Papers* 7(1): 340-349.
- Albattat, A.R. & Amer, H. 2016. Backpackers expectation and satisfaction towards budget hotel: A case study in Penang. *Journal of Tourism, Culture and Territorial Development*. (14): 168-180.
- Alegre, J. & Garau, J. 2009. Tourist satisfaction indices: A critical approach. *Investigaciones regionales. Association Espanola de Ciencia Regional Espana* 14: 5-26.
- Amalina. 1990. *Sistem perancangan Zoo Negara - Satu Penganalisaan Kritikal*. Disertasi Master tidak terbit, Universiti Teknologi Mara, Malaysia.
- Augustyn, M. & Ho, S. 1998. Service quality and tourism. *Journal of Travel Research* 37(1): 71-75.
- Bryceland, A. & Curry, A. 2001. Service improvements in public services using SERVQUAL. *Managing Service Quality: An International Journal* 11(6): 389-401.
- Chris, R. & Jan, S. 2004. The zoo as ecotourism attraction – visitor reactions, perceptions and management implications: The case of Hamilton Zoo, New Zealand. *Journal of Sustainable Tourism* 12(3): 245-266.
- Christopher, P.F., Robert, Z. & Zhen Z. 2016. Electronic word-of-mouth and information overload in an experiential service industry. *Journal of Service Theory and Practice* 26(6): 788-810.
- Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. 2000. *Research Methods in Education*. Edisi ke-5. London: Routledge Falmer Press.
- Crompton, J. & MacKay, K.J. 1988. A conceptual model of consumer evaluation of recreation service quality. *Leisure Studies* 7(1): 40-49.
- Elvira, T. & Renji, C. 2016. An assessment of service quality and customer in the hotel sector. *Tourism & Hospitality Industry 2016, Congress Proceedings*, 480-489.
- Er, A.C., Asmahani, A., Harsuzilawati, M., Zairi, S. & Adam. 2012. Analisis kelebihan kompetitif ekopelancongan di mukim Ulu Dong, Raub, Pahang, Malaysia. *Geografi Online Malaysia Journal of Society and Space* 8(9): 46-52.
- Fauzi, H., Jamal, A. & Mohd Saifoul, Z.N. 2014. *Kaedah Penyelidikan & Analisis Data SPSS*. Universiti Utara Malaysia: UUM Press.
- Fennel, D.A. 2013. Contesting the zoo as a setting for ecotourism, and the design of a first principle. *Journal of Ecotourism* 12(1): 1-14.
- Fennel, D.A. 2015. *Ecotourism*. Edisi ke-4. London: Routledge.
- Haemmoon, O. 2001. Revisiting importance performance analysis. *Tourism Management* 22(6): 617-627.
- Harian Metro. 2016. RM10j naik taraf Zoo Taiping, Safari Malam. Diakses dari <http://www.hmetro.com.my/node/108631>
- Hyung, S.L. 2015. Measurement of visitor's satisfaction with public zoos in Korea using importance performance analysis. *Science Direct: Tourism Management* 47: 251-260.
- Jabatan Perlindungan Hidupan Liar dan Taman Negara (PERHILITAN). Diakses dari <http://www.wildlife.gov.my/>
- John, S. & Damiannah, M.K. 2003. Measuring tourist satisfaction with Kenya's wildlife safari: A case study of Tsavo West National Park. *Science Direct: Tourism Management* 24(1): 73-81.
- Karanikola, P., Tampakis, S., Tsantopoulos, G., & Digbasani, C. 2014. The public zoo as recreation and environmental education area: Visitor's perceptions and management implications. *WSEAS Transactions on Environment and Development* 10: 81-91.
- Lascurain, H. 1996. *Tourism, Ecotourism and Protected Areas: The State of Nature Based Tourism Around the World Guidelines for its Development*. IUCN: Island Press.
- Ma'moun, A.H., Jebri A.A. & Naseem M.T. 2016. The effect of tourist' national culture on perceived performance of restaurants in Petra, Jordan. *International Business Research* 9(3): 25-39.
- Martilla, J.A & James, J.C. 1977. Importance-performance analysis. *Journal of Marketing* 41(1): 13-17.
- Mohamad, S.S., Ahmad, S., Sridar, S. & Syamsul. H.M.A. 2013. Visitors' satisfaction towards service and facilities in Kilim Karst Geoforest Park, Langkawi. *Langkawi 29 Journal of Applied Economics and Business* (1): 4-23.
- Mohd Majid, K. 1990. *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Zaidi. 2010. Kajian penentuan kualiti perkhidmatan pengangkutan awam di Kota Bharu. Disertasi Master tidak terbit, Universiti Sains Malaysia, Malaysia.
- Mora, N. 2010. The ethnographic method: The origin and basis of a multitechnical approach. *Qualitative Social Research* 11(2): 1-31.
- Murphy, P. 1999. Service performance measurement using simple techniques actually works. *Journal of Marketing Practice: Applied Marketing Science* 5(2): 56-73.
- Mushtaq, A.B. 2012. Tourism service quality: A dimension-specific assessment of SERVQUAL. *Global Business Review* 13(2): 327-337.

- Naeimeh, E. & Aryati, B. 2016. Review on "Expectancy Disconfirmation Theory" (EDT) Model in B2C E-Commerce. *Journal of Information Systems Research & Innovation* 95-102.
- Noor Beattay. 2003. *Perspektif pengunjung terhadap pengurusan zoo: Kajian kes Zoo Taiping*. Disertasi PhD. tidak terbit, Universiti Sains Malaysia, Malaysia.
- Nor, A.Y., Faiz, A.R., Mohd, F.C.J., Mohammad, I. 2014. Measuring the quality of ecotourism services: Case study-based model validation. *SAGE Open* 4(2) 1-9.
- Norlida, H.M.S., Redzuan, O., Kalsom, Z. & Tamat, S. 2011. Pengukuran kepuasan pelancong terhadap kualiti perkhidmatan di destinasi pelancongan Pulau Kapas: Pendekatan faktor analisis. *Malaysian Journal of Environmental Management* 12(2): 23-32.
- Oliver, R.L. 1980. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research* 17(4): 460-469.
- Othman Talib. 2015. *SPSS Analisis Data Kuantitatif untuk Penyelidik Muda*. Selangor: MPWS Rich Publication Sdn. Bhd.
- Pallant, J. 2005. *SPSS Survival Manual*. Crows Nest, NSW: Allen & Unwin.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. & Zeithaml, V.A. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64(1): 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. 1985. A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing* 49: 41-50.
- Renji, G.A. 2015. SERVQUAL Model: An analysis of hospitality sector in Goa. *Asian Journal of Managerial Science* 4(1): 23-26.
- Sathya, S.D. & Sabyasachi, D. 2015. Customer perception of service quality towards luxury hotel in Odisha using SERVQUAL model. *International Journal of Research in Business Studies and Management* 2(9): 1-9.
- Sharifah, L. 2001. *Measuring the effectiveness of the implementation of total quality management programmes in the Malaysian public service sector*. Disertasi Master tidak terbit., Universiti Kebangsaan Malaysia, Malaysia.
- Sinar Harian. 2012. Pengunjung Zoo Melaka meningkat. Diakses dari <http://www.sinarharian.com.my/edisi/melaka-ns/pengunjung-zoo-melaka-meningkat-1.98070>.
- Stacy, R., John, L. & David S. 2003, Assessing service quality and benefit sought among zoological park visitors. *Journal of Park and Recreation Administration Summer* 21(2): 105-124.
- Sureshchandar, G.S., Rahendran, C. & Anantharaman, R.N. 2002. The relationship between service quality and customer satisfaction – A actor specific approach. *Journal of Service Marketing* 16(4): 363-379.
- Swan, J.E. & Bowers, M.R. 1998. Service quality and satisfaction: The process of people doing things together. *Journal of Service Marketing* 12(1): 59-72.
- Taylor, S.A. & Baker T.L. 1994. An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers purchase intentions. *Journal Retailing* 70(2): 163-178.
- Truong, T.H. & Foster, D. 2006. Using HOLSAT to evaluate tourist satisfaction at destinations: The case of Australian holiday makers in Vietnam. *Tourism Management* 27: 842-855.
- Utusan. 2015. Pengunjung Zoo Negara bertambah sejak anak panda dipamer. Diakses dari <http://www.utusan.com.my/berita/nasional/pengunjung-zoo-negara-bertambah-sejak-anak-panda-dipamer-1.172596>
- Vanicek, J. 2012. A study on zoo visitors and the impact of a zoo location on the structure of visitors. *Annual Conference Proceedings of Research and Academic Papers: Sustainable Education in Travel and Tourism: 31st Annual ISTTE Conference*, 226-240.
- Wan Suzita, Kamal, S.F., Siti, N.W., Rosilawati, & Juli, E. 2013. Isu dan cabaran dalam merealisasikan Belum-Temanggor sebagai produk ekopelancongan. Dlm. *Geografi Untuk Kelestarian Masyarakat, Ruang Dan Alam Sekitar*. Tanjung Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Wisniewski, M. 2001. Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal* 11(6): 380-388.
- Yousef, K. & Mass, H.A. 2015. The services quality evaluation on tourist loyalty in Malaysia hotels by the mediating role of tourist satisfaction. *Mediterranean Journal of Social Sciences* 6(3): 680-686.
- Muhammad Faiz Saumi (penulis koresponden)
 Pusat Pengajian Komunikasi
 Universiti Sains Malaysia
 11800 USM Penang, MALAYSIA.
 E-Mel: faizsaumi29@gmail.com
- Izzal Asnira Zolkepli
 Pusat Pengajian Komunikasi
 Universiti Sains Malaysia
 11800 USM Penang, MALAYSIA.
 E-Mel: izzalasnira@usm.my