FAKTOR PENGARUH PEMILIHAN PENUMPANG TERHADAP MOD PENGANGKUTAN UDARA BAGI SEKTOR DOMESTIK DI MALAYSIA

ABIDULLAH BIN S. ALI

Laporan kajian ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat penganugerahan Ijazah Sarjana Muda Perancangan Bandar dan Wilayah

Fakulti Alam Bina
Universiti Teknologi Malaysia

MEI, 2008

ABSTRAK

Kerancakan sistem pengangkutan awam yang semakin berkembang, keperluan dan kepuasan penumpang merupakan unsur terpenting yang harus diberi keutamaan dan perlu dititikberatkan. Selaras dengan permintaan penumpang yang semakin mendesak bagi mendapatkan perkhidmatan yang berkualiti dan sempurna tetapi dengan kadar bayaran yang minima. Persaingan hebat sistem pengangkutan awam antara bandar, menyukarkan lagi syarikat penerbangan memperolehi penumpang dan keuntungan yang lumayan. Ini menyebabkan syarikat-syarikat penerbangan terpaksa merombak kembali strategi dan perkhidmatan mereka agar selaras dengan keperluan dan citarasa pengguna. Dalam kajian ini, tumpuan utama yang diberikan adalah bertujuan untuk meninjau secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang penumpang memilih sesuatu syarikat penerbangan tertentu dan difikirnya sesuai dalam membuat perjalanan domestik di Malaysia. Lantas, satu penyelidikan spontan keatas penumpang-penumpang di terminal penerbangan domestik telah dikendalikan. Di dalam penyelidikan ini keutamaan pilihan telah ditentukan melalui senarai pilihan berdasarkan 15 faktor utama yang mempengaruhi seseorang dalam memilih pengangkutan udara sebagai mod pengantaraan. Senarai ini dibuat berpandukan kepada perkhidmatan dan kemudahan yang ditawarkan oleh syarikat penerbangan. Selain daripada 15 faktor-faktor utama, faktor seperti kadar tambang, ciri-ciri penumpang dan tujuan perjalanan juga turut dikaji bagi melihat perkaitannya dalam memilih pengangkutan udara. Penilaian keatas kemudahan dan perkhidamatan yang disediakan di Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur dan Terminal Penerbangan Tambang Murah juga di kaji kerana ia juga merupakan satu lagi faktor yang mempengaruhi pemilihan penumpang terhadap pengangkutan udara.

ABSTRACT

In the public transportation business, passenger satisfaction is a growing concern throughout the world. Passengers are becoming aggressive in demanding that services meet or exceed expectations. The lowest prices consistent with excellent quality of services are expected. Increased inter-city public transportation system competitions is adding pressure to bottom-line profit performance and forcing airlines to view their services from the passenger's perspective. This case study of air transportations is concerned with the factors affecting passengers choice of domestic airline in Peninsular Malaysia. Forthwith, a passengers survey at domestic airport terminal was conducted to evaluate the factors. The passengers preference in choosing an airline was determined from their ranking on the given fifth teen importance factors which influences one in choosing an airline. These factors were then rated on airlines facilities and services. Beside fifth teen importance factors, factors like fares, passengers characteristic and purpose of the trips were also in the study to evaluate the relationship between the importance factors. Apart from these factors an assessment on facilities and services of Kuala Lumpur International Airport and Low Cost Carrier Terminal was compared with airlines counterpart and revealed that the airport was also another factor which affected passenger choice of an airline.