

**KAJIAN KEPUASAN PELANCONG TERHADAP
KUALITI PERKHIDMATAN MUZIUM SABAH**

RUT BINTI DOUNI

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

**KAJIAN KEPUASAN PELANCONG TERHADAP KUALITI
PERKHIDMATAN MUZIUM SABAH**

RUT BINTI DOUNI

**Laporan Projek Sarjana ini dikemukakan sebagai memenuhi
Syarat penganugerahan ijazah Sarjana Sains
(Perancangan Pelancongan)**

**Fakulti Alam Bina
Universiti Teknologi Malaysia**

MEI, 2007

ABSTRAK

Kajian ini memfokus kepada penilaian tahap kepuasan pelancong terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh Muzium Sabah. Peranan dan fungsi Muzium telah berubah dari fungsi tradisional iaitu hanya sebagai tempat menyimpan dan mempamer tinggalan sejarah dan warisan berubah kepada fungsi kontemporari iaitu sebagai satu destinasi pelancongan. Oleh itu, melalui kajian ini, ia menekankan bahawa Muzium mesti melihat perkhidmatan pengunjung sebagai teras kepada segala aktiviti dalaman dan luaran mereka agar kualiti perkhidmatan dapat dipertingkatkan. Sebanyak 158 responden telah disoalselidik bagi mendapatkan respon mereka terhadap kualiti Muzium Sabah yang sedia ada.

ABSTRACT

This study focus on the evaluation of tourists' level of satisfaction towards Sabah Museum service quality. The traditional roles of museum had changed: as museum is no longer a place to keeps and exhibits the artifacts but now museum is one of the tourist destinations. Therefore, this study emphasize that tourist is the important aspect to consider in any activities organize by Sabah Museum so that service quality shall be enhanced. There are 158 respondents were selected randomly to get their respond on the service quality provided by Sabah Museum.