



## Analisis faktor kepuasan pelancong terhadap tarikan pelancongan warisan di Melaka

Er, A.C.<sup>1</sup>, Habibah Ahmad<sup>1</sup>, Nurul Farahana Mohamed Idris<sup>1</sup>, Hamzah Jusoh<sup>1</sup>, Zaimah Ramli<sup>1</sup>, Sarmila Md Sum<sup>1</sup>, Amriah Buang<sup>1</sup>, Nadiyah Hanani Abdul Jalil<sup>1</sup>, Nurain Sahazali<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Pusat Pengajian Sosial, Pembangunan dan Persekitaran, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia .

Correspondence: Er Ah Choy (email: eveer@ukm.edu.my)

### Abstrak

Kajian ini bertujuan mengkaji faktor yang mempengaruhi kepuasan pelancong terhadap pelancongan warisan di Melaka. Analisis faktor telah dilakukan ke atas 49 pemboleh ubah untuk mengenal pasti dan mengketegori item-item subfaktor mengikut faktor utama seperti keseluruhan perjalanan dan keselamatan, imej destinasi, kebersihan, kemudahan sokongan, kepelbagaian produk dan infrastruktur. Nilai Kaiser-Meyer-Olkin Measure (KMO) menunjukkan nilai 0.784 dan nilai ini sesuai untuk dianalisis faktor kerana nilai lebih daripada 0.5. Analisis faktor digunakan mengenal pasti kolerasi antara faktor. Faktor-faktor yang mempunyai kolerasi yang tinggi diletakkan dalam kategori yang sama mengikut keutamaan. Hasil kajian menunjukkan kombinasi faktor-faktor yang berkolerasi tinggi diletakkan dalam kedudukan teratas berdasarkan kedudukan eigenvalue. Enam faktor ini menunjukkan nilai varian kumulatif yang tinggi iaitu 55.77% dan eigenvalue yang besar iaitu lebih daripada 1.0. Nilai Cronbach's Alpha juga tinggi pada tahap  $\alpha > 0.6$  dan signifikan 0.000. Semakin tinggi nilai eigenvalue maka diletakkan dalam faktor 1, seterusnya faktor 2, faktor 3, faktor 4, faktor 5 dan faktor 6.

**Katakunci:** analisis faktor, Indeks Kepuasan Keseluruhan Pelancongan (IKKP), imej destinasi, kepuasan pelancong, Melaka, pelancongan warisan

## A factor analysis of tourist satisfaction on heritage tourism attractions in Melaka

### Abstract

This study examines the factors that influence the tourists' satisfaction on heritage tourism in Malacca. Factor analysis was performed on 49 variables to identify and categorize items subfactors of the overall travel and security, destination image, cleanliness, facilities support, product diversification and infrastructure. The Value Kaiser-Meyer-Olkin Measure (KMO) was at 0.784, resulting a strong factor of satisfacton on heritage tourism. Factor analysis was then used to identify correlations between factors. Results demonstate that factors with have a high correlation were placed in the same category according to priority. Six of these factors indicate the high cumulative variance of 55.77% and a large eigenvalue of more than 1.0. Cronbach's Alpha was also high at  $\alpha > 0.6$  and 0.000 significant. The higher the value eigenvalue then placed within a factor of 1, the next factor of 2, 3 factors, factor 4, factor 5 and 6 factors.

**Keywords:** factor analysis, heritage tourism, Malacca, Overall Tourist Satisfaction Index, tourism image, tourist satisfaction

## Pengenalan

Warisan merupakan khazanah yang penting kepada negara dan menjadi satu aset untuk menarik kedatangan pelancong. Di kebanyakan tempat di dunia, warisan dijadikan sebagai komponen utama dalam pembangunan pelancongan (Glasson, 1994; Joaquin & Magdalena, 2009; UNESCO 2014). Aktiviti pelancongan yang berteraskan warisan semakin berkembang pesat di negara-negara sedang membangun, tidak terkecuali Malaysia. Kebanyakan pusat tarikan pelancongan adalah bandar-bandar warisan yang diisytiharkan sebagai tapak warisan dunia (Mohamad Zaki Ahmad et al., 2008).

Salah satu daripada tarikan warisan ialah Melaka. Berdasarkan Bahagian Promosi Pelancongan Negeri Melaka (2012) kedatangan pelancong ke negeri Melaka semakin meningkat tahun demi tahun. Namun, kebanyakan pelancong yang datang ke negara ini lebih bersifat sementara kerana tidak ramai pelancong ulangan bertambah. Kedatangan pelancong ke Melaka juga tidak seimbang antara pelancong tempatan dengan pelancong luar negara kerana pelancong tempatan dilihat lebih ramai berbanding pelancong luar negara (Er Ah Choy, 2013). Bagi menjamin aktiviti pelancongan secara lestari kajian mengenai tahap kepuasan pelancong perlu dipergiatkan untuk mengetahui tahap kepuasan pelancong yang mengunjungi bandar Melaka agar mereka terus menjadikan bandar Melaka sebagai destinasi pelancongan pada masa akan datang.

Kepuasan pelancong hasil lawatan akan menentukan sama ada terdapat kunjungan semula ke destinasi pelancong (Chon, 1989; Kotler & Armstrong, 1996; Wang et al., 2009; Skogland & Siguaw, 2004). Oleh itu, faktor kepuasan terhadap pelancongan warisan sangat penting untuk menarik pelancong ulangan ke Melaka (Siti Zawiyah & Puspawati, 2011). Menurut Darnell & Johnson (2001), lawatan ulangan merupakan perkara penting dalam bidang pelancongan. Kunjungan semula ke destinasi pelancongan bukan sahaja dapat menyumbang kepada pembangunan ekonomi sesebuah negara, malahan dapat mengenalpasti ciri-ciri tarikan yang menyebabkan pelancong untuk berkunjung semula ke destinasi pelancongan itu.

Melaka juga turut mempromosikan sejarah dan kebudayaan serta produk pelancongan secara intensif (Maruwiah Ahmat, 2008, Norhanim, 2009; Er Ah Choy, 2013; Mohamed Roselan 1998). Bagaimanapun, komen dan kritikan turut diterima daripada pelancong yang mengatakan tarikan-tarikan yang ditawarkan hanyalah “indah khabar dari rupa” (Badaruddin Mohamed dan Nikmatul Adha Nordin 2007:41). Contohnya, Jonker Street dalam brosur-brosur pelancongan dikenali sebagai pusat perniagaan barangan antik dan lambang kekayaan nilai budaya dan sejarah Melaka tetapi barangan yang dijual di Jonker Street hanyalah barangan-barangan biasa seperti CD, mainan plastik dan cermin mata murah yang boleh didapati di mana-mana kedai (*The Star*, 28 November 2000 dalam Badaruddin Mohamed dan Nikmatul Adha Nordin 2007:41). Justeru itu, kajian terhadap tahap kepuasan pelanggan penting untuk mengekalkan Melaka sebagai destinasi pelancongan warisan yang sentiasa menerima pelancong dari dalam dan luar negara. Makalah ini bertujuan mengkaji faktor yang mempengaruhi kepuasan pelancong terhadap pelancongan warisan di Melaka.

## Metodologi kajian

### *Pengumpulan data*

Dalam kajian ini, dua sumber dalam pengumpulan data telah digunakan. Sebelum membuat kajian di lapangan, pengkaji melakukan penyelidikan perpustakaan untuk memberi kefahaman tentang permasalahan kajian, konsep dan teori yang digunakan oleh pengkaji-pengkaji lepas tentang pelancongan dan kepuasan pelancong. Bagi mendapatkan data primer, pengkaji telah mengedar borang soal selidik di lapangan pada bulan Oktober dan November 2013 dengan tumpuan responden pelancong asing dan tempatan.

### *Kaedah persampelan*

Kajian ini menggunakan persampelan bukan kebarangkalian. Kaedah ini digunakan kerana pengkaji tidak mendapat jumlah sebenar saiz populasi pelancong tempatan dan pelancong antarabangsa yang berkunjung ke bandar Melaka. Hal ini kerana, jumlah kedatangan pelancong tempatan dan antarabangsa berubah-ubah setiap hari dan jumlah pelancong tidak dapat ditentukan dengan tepat.

Dari segi saiz sampel, pengkaji telah menetapkan 384 orang sebagai sampel kajian. Bilangan responden ini dipilih berdasarkan Jadual Penentuan Saiz Sampel Krejcie dan Morgan (1970). Pengkaji telah mengedarkan 384 borang soal selidik kepada sampel kajian. Setelah kerja lapangan dijalankan pengkaji hanya mendapat 358 borang soal selidik sahaja kerana sebanyak 26 soal selidik tidak dijawab dengan lengkap. Bagaimanapun, jumlah 358 orang ini adalah memadai untuk kajian ini kerana 93.2% daripada keseluruhan sampel berjaya diperolehi dan tidak menjejaskan hasil kajian.

Jadual 1 menunjukkan nilai pekali Cronbach's Alpha berdasarkan keseluruhan soal selidik (skala likert) dengan 358 orang responden mendapati nilai pekali Cronbach's Alpha yang diperolehi adalah 0.828. Nilai ini menunjukkan kesahan dan kebolehpercayaan yang tinggi dalam kajian iaitu nilai Cronbach's Alpha pada tahap  $\alpha > 0.6$ .

**Jadual 1. Nilai Pekali Cronbach's Alpha Keseluruhan Kajian**

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items	N=Responden	Peratus (%)
0.828	62	358	100

*Sumber:* Kajian Lapangan 2013

### *Instrumen kajian*

Instrumen kajian ini berbentuk borang soal selidik. Borang soal selidik ini ditulis dengan menggunakan Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris kerana terdapat dua kategori responden iaitu pelancong tempatan dan pelancong antarabangsa. Soal selidik ini kebanyakannya menggunakan skala likert untuk mengetahui kepuasan pelancong. Nilai skor likert yang paling tinggi menggambarkan tahap persepsi yang positif manakala nilai skor likert yang rendah menggambarkan tahap persepsi yang negatif. Responden dikehendaki menjawab 4 pilihan skala likert ini. Pemilihan skala likert 4 dipilih untuk mengelakkan responden bersikap neutral atau tidak mempunyai pendapat. Jadual 2 menunjukkan skor dan pemeringkatan likert untuk bahagian C, D dan E.

**Jadual 2. Skor dan pemeringkatan/penilaian bahagian C, D dan E**

Skor	Pemeringkatan/Penilaian
1	Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak Memuaskan
2	Tidak Setuju/ Tidak Memuaskan
3	Setuju/ Memuaskan
4	Sangat Setuju/ Sangat Memuaskan

*Sumber:* Olahan Pengkaji 2013

Instrumen kajian yang digunakan dalam kajian ini adalah menggunakan borang soal selidik. Soal selidik merupakan satu set soalan-soalan yang mengkehendaki responden menjawabnya. Soalan-soalan ini dibahagikan kepada soalan tertutup dan terbuka. Soalan tertutup memerlukan responden memilih jawapan yang diberikan dan soalan terbuka responden bebas memberi jawapan mengikut pendapat responden (Jadual 3).

**Jadual 3. Instrumen kajian dan nilai pekali Cronbach's Alpha hasil kajian rintis**

Bahagian	Kandungan Instrumen Kajian	Jumlah	Reliability Statistics		
			N of Item	N=Responden	Cronbach's Alpha
Bahagian A	Latar belakang responden	8			
Bahagian B	Pengetahuan dan maklumat tentang pelancongan	8			
Bahagian C	Persepsi pelancongan terhadap pelancongan warisan	51	51	358	0.829
Bahagian D	Jangkaan Keseluruhan	6	6	358	0.738
Bahagian E	Kesan pelancongan terhadap Kunjungan Semula	5	5	358	0.755
Bahagian F	Pandangan dan cadangan	4			
Jumlah Keseluruhan		82	62	358	0.782

Sumber: Olahan dan binaan pengkaji 2013

#### *Kajian lapangan*

Kajian rintis dilakukan secara kecil-kecilan sebelum kajian sebenar dilakukan. Kajian ini dilakukan untuk melihat kebolehlaksanaan atau kemunasabahan kajian yang bakal dilakukan. Seramai 30 orang responden di pilih untuk kajian rintis yang terdiri daripada pelancong tempatan dan pelancong antarabangsa. Kawasan kajian dilakukan di kawasan yang mempunyai ciri responden yang hampir sama. Bandar Hilir dipilih sebagai lokasi kajian rintis untuk menentukan item-item yang harus dikekalkan atau disingkirkan, data-data ujian rintis boleh dianalisis dengan menggunakan Alpha Cronbach. Pekali Alpha Cronbach bertujuan untuk memastikan kesahan dan kebolehpercayaan soalan yang dibina. Sekiranya item yang mempunyai nilai alfa kurang daripada  $\alpha > 0.6$  disingkirkan daripada alat kajian kerana mempunyai kebolehpercayaan yang rendah. Kaji selidik dalam kajian ini mengandungi enam bahagian seperti Jadual 3 dan juga nilai pekali Cronbach's Alpha untuk bahagian C, D dan E serta keseluruhan untuk kajian rintis.

**Jadual 4. Kawasan responden ditemubual**

Nama Tempat	Pelancong Tempatan	Pelancong Antarabangsa	Jumlah
Dataran Pahlawan	27	19	46
Dataran Memorial Pengisytiharan Kemerdekaan	26	18	44
A' Famosa	27	36	63
Bangunan Stadthuys	21	22	43
Muzium Samudera	5	4	9
Queen Victoria Fountain	23	20	43
Jonker Street	12	27	39
Istana Kesultanan Melayu Melaka	11	7	18
Jeti Melaka River Cruise	24	13	37
Menara Taming Sari	12	4	16
Jumlah	188	170	358

Sumber: Kerja Lapangan 2013

Seramai 358 orang responden dalam kajian ini. Responden kajian adalah terdiri daripada pelancong tempatan dan pelancong antarabangsa yang berkunjung ke Bandar Melaka. Sebanyak 10 kawasan yang dijadikan kawasan temubual antara pengkaji dengan responden. Responden ditemubual ketika mereka sedang berehat kerana ketika itu mereka mudah untuk memberikan kerjasama. Responden ditemubual di kawasan-kawasan seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 4.

Setelah menjalankan temubual ke atas 358 orang responden. Hasil kajian dianalisis dengan menggunakan pekali Alpha Cronbach untuk memastikan kesahan dan kebolehpercayaan. Hasil analisis faktor-faktor analisis bagi keseluruhan kajian ini mencatatkan  $\alpha > 0.6$ . Nilai ini menunjukkan bahawa kesemua 49 pembolehubah dalam faktor analisis mempunyai kesahan dan kebolehpercayaan yang tinggi seperti dalam Jadual 5.

**Jadual 5. Nilai pekali Cronbach's Alpha Analisis Faktor**

Perkara	Cronbach's Alpha ( $\alpha$ )
Faktor 1: Keseluruhan Perjalanan dan Keselamatan	0.918
1. Keselamatan pelancong/pelawat	
2. Pelbagai jenis makanan yang ditawarkan	
3. Masakan tempatan	
4. Kawalan keselamatan oleh pihak berkuasa pelancongan	
5. Kemudah sampaian dan kualiti jaringan jalan raya	
6. Makanan halal	
7. Sistem pengurusan infomasi pelancong	
8. Keramahan penduduk tempatan	
9. Sistem telekomunikasi	
10. Tanda arah	
11. Kemudahan untuk solat/beribadat	
Faktor 2: Imej Destinasi	0.876
1. Mengekalkan reka bentuk bangunan asal	
2. Destinasi pelancongan warisan dengan pelbagai tapak sejarah	
3. Destinasi pelancongan yang popular	
4. Kepelbagaian tarikan budaya dan sejarah	
5. Tapak sejarah yang dipelihara dengan baik	
6. Destinasi pelancongan ini mempunyai identiti sendiri	
7. Destinasi pelancongan ini mempamerkan tradisi tempatan	
8. Destinasi pelancongan ini mempunyai imej yang unik	
9. Destinasi pelancongan ini menghormati/memelihara alam sekitar	
Faktor 3: Kebersihan	0.882
1. Kebersihan di kawasan penginapan/hotel	
2. Kebersihan di kawasan gerai makan	
3. Kebersihan di kawasan awam	
4. Air yang bersih dan jernih	
5. Kebersihan di kawasan pengangkutan awam	
6. Kebersihan di kawasan tandas awam.	
7. Tahap kesesakan pengunjung yang rendah	
Faktor 4: Kemudahan Sokongan	0.853
1. Kakitangan memberi perkhidmatan yang cepat seperti yang dijanjikan	
2. Kakitangan memberi maklumat yang tepat	
3. Memahami keperluan spesifik pelanggan	
4. Memberi maklumat yang lebih kepada pelancong	
5. Layanan kakitangan terhadap pelanggan	
6. Tindak balas segera kepada soalan-soalan pelancongan	
7. Kesediaan untuk membantu pelanggan	

Perkara	Cronbach's Alpha ( $\alpha$ )
8. Kebolehpercayaan dalam menyelesaikan masalah pelanggan	0.819
9. Keramahan kakitangan pelancongan	
10. Pengetahuan pekerja dalam menjawab pertanyaan pelancong	
Faktor 5: Kepelbagaian Produk Pelancongan	
1. Mudah mendapatkan penginapan/hotel	
2. Kualiti penginapan/hotel yang ditawarkan	
3. Tawaran acara kebudayaan	
4. Tawaran cenderahati	
5. Tawaran kesihatan dan spa	
6. Kemudahan pengangkutan awam	
7. Produk pelancongan yang ditawarkan	0.927
8. Kehidupan malam dan hiburan	
Faktor 6: Insfrastruktur	
1. Kemudahan mesin ATM	
2. Kemudahan parking	
3. Kemudahan asas yang selesa	
4. Bilangan tandas awam	

Sumber: Kajian Lapangan 2013

#### Teknik analisis data

Data yang dikumpul dan dikod dan dianalisis dengan menggunakan program Statistic Pacakage for Social Science (SPSS). Analisis faktor digunakan untuk mengenal pasti, mengurangkan, serta menyusun sebilangan besar item soal selidik ke dalam ciri-ciri yang saling berkaitan (Chua Yan Piaw, 2009, 2011, 2012). Item-item yang tidak berkaitan tidak akan diambilkira dan di analisis menggunakan pendekatan ini. Sebelum melaksanakan analisis faktor ujian kesesuaian penggunaan kaedah ini perlu dilakukan. Kesesuaian ujian ini adalah berdasarkan kebolehfaktor matriks kolerasi yang dikesan melalui Sukatan Kecukupan Pensampelan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) (Chua Yan Piaw, 2008).

Berdasarkan Jadual 6, nilai KMO ialah 0.784 dan ini sesuai digunakan untuk analisis faktor kerana nilai KMO melebihi 0.5 (Chua Yan Piau 2009). Selain itu, nilai Bartlett's Test of Sphericity bernilai 13495.628 dan (sig.=.000) iaitu  $p < .05$  adalah sesuai dan membolehkan analisis faktor dilakukan.

**Jadual 6. Nilai KMO dan Ujian Bartlett**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.784
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	13495.628
	df	1275
	Sig.	.000

Sumber: Kajian Lapangan 2013

Selain itu, untuk mencari nilai kepuasan pelancong pengkaji menggunakan analisis min. Berdasarkan analisis min, Indeks Keseluruhan Kepuasan (IKKP) seperti rumus digunakan untuk mengetahui indeks kepuasan pelancong. Menurut Joaquin & Garau Jaume (2009) penggunaan nilai jarak 1 hingga 100 untuk memudahkan perbincangan secara keseluruhan kerana semakin tinggi nilai IKKP maka semakin tinggi tahap kepuasan keseluruhan begitu juga sebaliknya iaitu iaitu jika nilai IKKP rendah maka tahap keseluruhan kepuasan juga rendah.

$$IKKP = 99 \left[ \frac{S - MIN}{MAX - MIN} \right] + 1$$

Petunjuk rumus IKKP:

S = Nilai min keseluruhan

MIN = nilai minimum skala likert

MAX = nilai tertinggi skala likert

Berdasarkan rumus di atas S adalah nilai min keseluruhan kepuasan iaitu imej destinasi, kemudahan sokongan, keseluruhan perjalanan dan keselamatan, kepelbagaian produk pelancongan, infrastruktur dan kebersihan yang telah dibahagi kepada enam iaitu berdasarkan 6 faktor kepuasan manakala MIN ialah nilai minimum dan MAX adalah nilai tertinggi daripada pemboleh ubah. Bagi kajian, soal selidik yang telah dijalankan skala untuk pembolehubah yang digunakan adalah di antara 1 (sangat tidak memuaskan) hingga empat (sangat memuaskan) maka ini MIN ialah 1.00 dan MAX ialah 4.00. Selepas memperolehi nilai IKKP, kriteria IKKP dapat ditentukan seperti Jadual 7.

**Jadual 7. Kriteria kepuasan pelancong**

Nilai IKKP	Kriteria IKKP
0.81 – 1.00	Sangat Puas
0.66 – 0.80	Puas
0.51 – 0.65	Sederhana Puas
0.35 – 0.50	Kurang Puas
0.00 – 0.34	Tidak Puas

*Sumber:* Sukardi & Cholidis (2006)

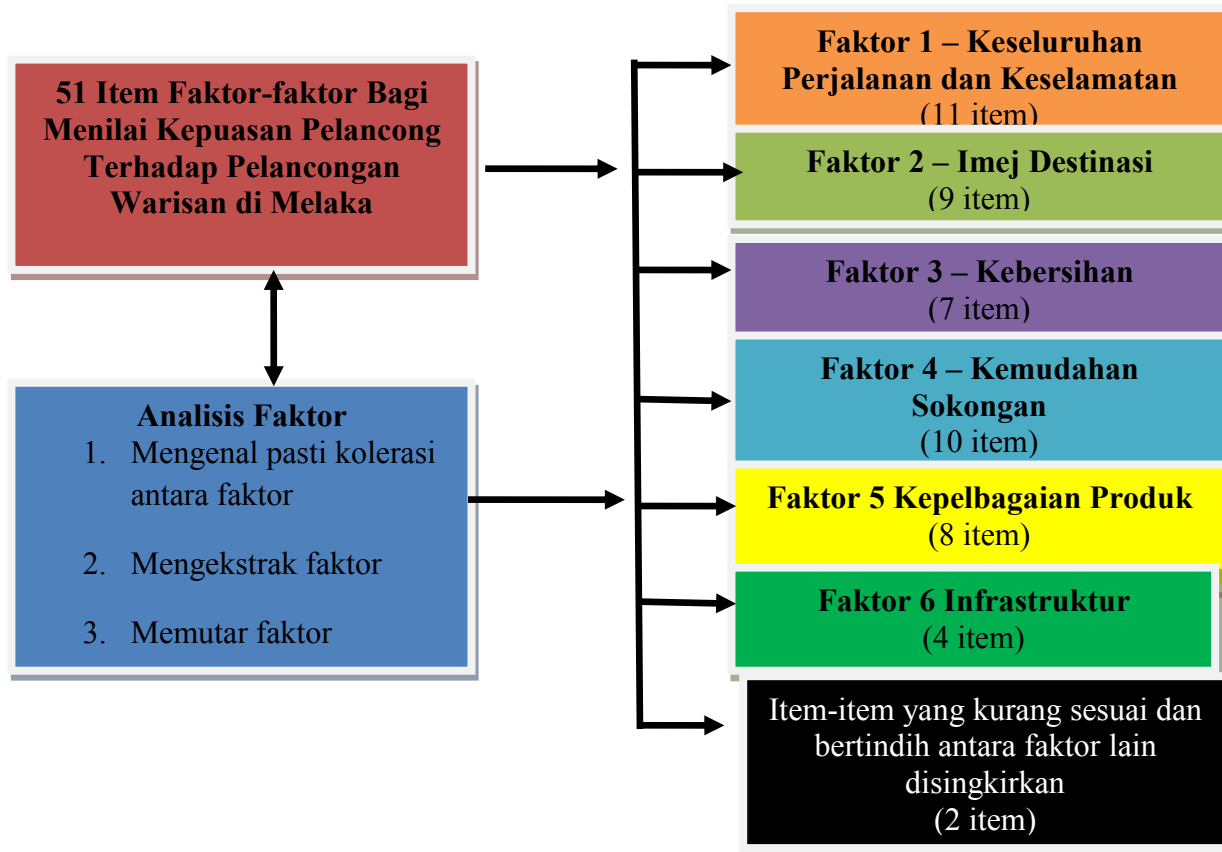
## **Analisis Faktor Kepuasan Pelancong Terhadap Pelancongan Warisan di Melaka**

### *Keputusan faktor analisis*

Rajah 1 merupakan prosedur analisis faktor dalam kajian ini. Item-item yang sesuai akan dikekalkan di bawah kategori-kategori berdasarkan kajian lepas dan item-item yang kurang sesuai akan disingkirkan. Sebanyak 51 faktor telah digunakan untuk menilai kepuasan pelancong berdasarkan model kepuasan pelancong dan kajian lepas. Berdasarkan keputusan analisis faktor sebanyak 49 item sahaja dikekalkan dan dikategorikan kepada enam faktor manakala dua faktor yang kurang sesuai telah disingkirkan dalam analisis faktor kerana nilai faktor loading tersebut bertindih antara satu sama lain dengan faktor lain maka faktor tersebut tidak perlu diletakkan bersama faktor lain. Faktor-faktor tersebut adalah seperti berikut:

- i. Faktor 1 – Keseluruhan Perjalanan dan Keselamatan
- ii. Faktor 2 - Imej Destinasi
- iii. Faktor 3 – Kebersihan
- iv. Faktor 4 – Kemudahan Sokongan
- v. Faktor 5 – Kepelbagaian Produk
- vi. Faktor 6 – Infrastruktur

Jadual 8 menunjukkan keputusan penuh bagi 49 pembolehubah yang telah dikategorikan kepada enam faktor utama. Berdasarkan nilai varian kumulatif iaitu 55.770% dan nilai eigenvalue lebih daripada 1.0 adalah sangat sesuai untuk dianalisis faktor.



Sumber: Kajian Lapangan 2013

Rajah 1. Prosedur analisis faktor

Jadual 8. Hasil analisis faktor

Perkara	Factor Loading	Variant (%)	Cumulative Varians (%)	Eigenvalue
<b>Faktor 1: Keseluruhan Perjalanan dan Keselamatan (<math>\alpha=0.918</math>)</b>		14.362	14.362	7.325
1. Keselamatan pelancong/pelawat	0.883			
2. Pelbagai jenis makanan yang ditawarkan	0.854			
3. Masakan tempatan	0.849			
4. Kawalan keselamatan oleh pihak berkuasa pelancongan	0.831			
5. Kemudah sampaian dan kualiti jaringan jalan raya	0.830			
6. Makanan halal	0.799			
7. Sistem pengurusan infomasi pelancong	0.753			
8. Keramahan penduduk tempatan	0.730			
9. Sistem telekomunikasi	0.659			
10. Tanda arah	0.484			
11. Kemudahan untuk solat/beribadat	0.360			
<b>Faktor 2: Imej Destinasi (<math>\alpha=0.876</math>)</b>		10.610	24.972	5.411
12. Mengekalkan reka bentuk bangunan asal	0.915			
13. Destinasi pelancongan warisan dengan pelbagai tapak sejarah	0.843			
14. Destinasi pelancongan yang popular	0.800			



Perkara	Factor Loading	Variant (%)	Cumulative Varians (%)	Eigenvalue
15. Kepelbagaian tarikan budaya dan sejarah	0.747			
16. Tapak sejarah yang dipelihara dengan baik	0.719			
17. Destinasi pelancongan ini mempunyai identiti sendiri	0.691			
18. Destinasi pelancongan ini mempamerkan tradisi tempatan	0.584			
19. Destinasi pelancongan ini mempunyai imej yang unik	0.560			
20. Destinasi pelancongan ini menghormati/memelihara alam sekitar	0.553			
<b>Faktor 3: Kebersihan (<math>\alpha=0.882</math>)</b>		9.598	34.570	4.895
21. Kebersihan di kawasan penginapan/hotel	0.889			
22. Kebersihan di kawasan gerai makan	0.877			
23. Kebersihan di kawasan awam	0.872			
24. Air yang bersih dan jernih	0.862			
25. Kebersihan di kawasan pengangkutan awam	0.822			
26. Kebersihan di kawasan tandas awam.	0.612			
27. Tahap kesesakan pengunjung yang rendah	0.383			
<b>Faktor 4: Kemudahan Sokongan(<math>\alpha=0.853</math>)</b>		8.027	42.597	4.094
28. Kakitangan memberi perkhidmatan yang cepat seperti yang dijanjikan	0.749			
29. Kakitangan memberi maklumat yang tepat	0.738			
30. Memahami keperluan spesifik pelanggan	0.713			
31. Memberi maklumat yang lebih kepada pelancong	0.702			
32. Layanan kakitangan terhadap pelanggan	0.669			
33. Tindak balas segera kepada soalan-soalan pelancongan	0.659			
34. Kesiediaan untuk membantu pelanggan	0.644			
35. Kebolehpercayaan dalam menyelesaikan masalah pelanggan	0.640			
36. Keramahan kakitangan pelancongan	0.541			
37. Pengetahuan pekerja dalam menjawab pertanyaan pelancong	0.511			
<b>Faktor 5: Kepelbagaian Produk Pelancongan (<math>\alpha=0.819</math>)</b>		7.330	49.927	3.738
38. Mudah mendapatkan penginapan/hotel	0.898			
39. Kualiti penginapan/hotel yang ditawarkan	0.888			
40. Tawaran acara kebudayaan	0.884			
41. Tawaran cenderahati	0.705			
42. Tawaran kesihatan dan spa	0.628			
43. Kemudahan pengangkutan awam	0.468			
44. Produk pelancongan yang ditawarkan	0.456			
45. Kehidupan malam dan hiburan	0.415			
<b>Faktor 6: Insfrastruktur (<math>\alpha=0.927</math>)</b>		5.843	55.770	2.980
46. Kemudahan mesin ATM	0.950			
47. Kemudahan parking	0.900			
48. Kemudahan asas yang selesa	0.880			
49. Bilangan tandas awam	0.780			

Sumber: Kerja Lapangan 2013

### *Nilai purata kepuasan pelancong*

Jadual 9 menunjukkan nilai min dan sisihan piawai secara terperinci berdasarkan subfaktor kepuasan. Sebanyak 49 pembolehubah digunakan dan telah dikategorikan berdasarkan faktor analisis. Kedudukan subfaktor dalam faktor-faktor tersebut telah disusun berdasarkan nilai min.

**Jadual 9. Nilai min dan sisihan piawai 49 pemboleh ubah**

Faktor	Pembolehubah	Min	Sisihan Piawai	Kedudukan
Imej Destinasi	Tapak sejarah yang dipelihara dengan baik	3.4888	0.50614	1
	Kepelbagaian tarikan budaya dan sejarah	3.4246	0.51167	2
	Destinasi pelancongan ini mempunyai identiti sendiri	3.4106	0.59087	3
	Destinasi pelancongan ini mempunyai imej yang unik	3.3352	0.60293	4
	Destinasi pelancongan ini menghormati/memelihara alam sekitar	3.3101	0.46917	5
	Mengekalkan reka bentuk bangunan asal	3.3045	0.47871	6
	Destinasi pelancongan warisan dengan pelbagai tapak sejarah	3.2877	0.47741	7
	Destinasi pelancongan ini mempamerkan tradisi tempatan	3.2486	0.57217	8
	Destinasi pelancongan yang popular	3.2207	0.56896	9
Kemudahan Sokongan	Kesediaan untuk membantu pelanggan	3.3408	0.47464	1
	Keramahan kakitangan pelancongan	3.3212	0.66116	2
	Kakitangan memberi maklumat yang tepat	3.2989	0.48223	3
	Memberi maklumat yang lebih kepada pelancong	3.2989	0.52666	4
	Tindak balas segera kepada soalan-soalan pelancongan	3.2570	0.59962	5
	Layanan kakitangan terhadap pelanggan	3.2346	0.54049	6
	Kakitangan memberi perkhidmatan yang cepat seperti yang dijanjikan	3.1899	0.59192	7
	Pengetahuan pekerja dalam menjawab pertanyaan pelancong	3.1872	0.54609	8
	Kebolehpercayaan dalam menyelesaikan masalah pelanggan	3.1285	0.43672	9
	Memahami keperluan spesifik pelanggan	3.0922	0.39591	10
Keseluruhan Perjalanan dan Keselamatan	Tanda Arah	3.5391	0.49917	1
	Sistem pengurusan infomasi pelancong	3.3073	0.60391	2
	Masakan tempatan	3.2514	0.56849	3
	Kemudahan untuk solat/beribadat	3.2151	0.59981	4
	Makanan halal	3.2095	0.55329	5
	Pelbagai jenis makanan yang ditawarkan	3.1983	0.54212	6
	Kemudhampaian dan kualiti jaringan jalanraya	3.1620	0.60019	7
	Keselamatan pelancong/pelawat	3.1536	0.54116	8
	Keramahan penduduk tempatan	3.1313	0.53145	9
	Kawalan keselamatan oleh pihak berkuasa	3.1201	0.57452	10
	Sistem telekomunikasi	3.0838	0.52789	11
Kepelbagaian Produk Pelancongan	Mudah mendapatkan penginapan/hotel	2.9162	0.51173	1
	Kualiti penginapan/hotel yang ditawarkan	2.9050	0.52064	2
	Kemudahan pengangkutan awam	2.8771	0.61401	3
	Kehidupan malam dan hiburan	2.8715	0.65698	4
	Tawaran acara kebudayaan	2.8268	0.51112	5
	Produk pelancongan yang ditawarkan	2.6955	0.53403	6
	Tawaran cenderahati	2.6620	0.52421	7
	Tawaran kesihatan dan spa	2.6006	0.62596	8
Infrastruktur	Kemudahan asas yang selesa	2.8715	0.99310	1
	Kemudahan mesin ATM	2.8184	1.01142	2
	Kemudahan parking	2.7961	1.01820	3
	Bilangan tandas awam	2.5307	0.96313	4
Kebersihan	Kebersihan di kawasan gerai makan	2.4050	0.83728	1
	Kebersihan di kawasan awam	2.3575	0.83387	2
	Kebersihan di kawasan tandas awam.	2.3380	0.87624	3
	Kebersihan di kawasan penginapan/hotel	2.3296	0.97749	4
	Kebersihan di kawasan pengangkutan awam	2.3128	0.93029	5
	Air yang bersih dan jernih	2.2430	0.96994	6
	Tahap kesesakan pengunjung yang rendah	2.2346	1.06943	7

*Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelancong*

Jadual 10 menunjukkan nilai purata min dan sisihan piawai bagi faktor kepuasan pelancong. Berdasarkan analisis purata min bagi faktor-faktor kepuasan pelancong terhadap pelancongan warisan di Melaka mendapati kepuasan pelancong secara puratanya bernilai antara 2.3172 hingga 3.3367.

Berdasarkan hasil kajian ini, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelancong terhadap pelancongan warisan di Melaka adalah berdasarkan kedudukan purata min tertinggi iaitu semakin tinggi kedudukan purata min semakin banyak mempengaruhi kepuasan pelancong terhadap pelancongan warisan di Melaka begitu juga sebaliknya iaitu jika purata min rendah kepuasan pelancong juga rendah.

Mengikut keutamaan dan kedudukan purata min, pelancong sangat berpuas hati dengan kedudukan purata min pertama iaitu imej destinasi yang memperolehi purata min sebanyak 3.3367, kedudukan kedua pelancong berpuas hati terhadap kemudahan sokongan yang memperolehi nilai purata min sebanyak 3.2349, kedudukan ketiga ialah keseluruhan perjalanan yang memperolehi nilai purata min sebanyak 3.2156, kedudukan keempat iaitu kepelbagaian produk pelancongan yang memperolehi nilai purata min sebanyak 2.7943, kedudukan yang kelima iaitu infrastruktur memperoleh nilai purata min sebanyak 2.7541 dan kedudukan yang keenam iaitu kebersihan memperoleh nilai purata min sebanyak 2.3172. Jumlah purata min keseluruhan pula mencatat sebanyak 2.9421.

Berdasarkan hasil kajian ini, responden sangat berpuas hati dengan imej destinasi dan merupakan tarikan utama responden untuk berkunjung ke Melaka. Menurut Inskeep (1996) terdapat tiga jenis tarikan utama pelancong terhadap sesuatu destinasi pelancongan iaitu tarikan semulajadi berdasarkan ciri persekitaran semula jadi, tarikan kebudayaan berdasarkan kegiatan manusia dan tarikan istimewa yang dicipta secara buatan. Ketiga-tiga tarikan ini menunjukkan imej destinasi pelancongan. Bandar Melaka mempunyai tarikan kebudayaan berdasarkan kegiatan manusia yang berasaskan warisan seperti bangunan lama, muzium, tapak sejarah, adat dan budaya.

**Jadual 10. Nilai purata min dan sisihan piawai**

Faktor-Faktor Kepuasan Pelancong terhadap Pelancongan Warisan di Melaka	Purata Min	Purata Sisihan Piawai	Kedudukan
Imej Destinasi	3.3367	0.37813	1
Kemudahan Sokongan	3.2349	0.34872	2
Keseluruhan Perjalanan dan Keselamatan	3.2156	0.41439	3
Kepelbagaian Produk Pelancongan	2.7943	0.37517	4
Infrastruktur	2.7541	0.90225	5
Kebersihan	2.3172	0.71271	6
<b>Jumlah purata min keseluruhan</b>	<b>2.9421</b>		

Sumber: Kajian Lapangan 2013

*Indeks kepuasan keseluruhan pelancong*

Analisis purata ini digunakan untuk memastikan nilai indeks yang diperolehi dapat menggambarkan kepuasan sebenar pelancong terhadap pelancongan warisan di Melaka. Untuk mendapatkan indeks kepuasan keseluruhan pelancong Indeks Kepuasan Keseluruhan Pelancong (IKKP) telah digunakan seperti rumus di bawah.

$$IKKP = 99 \left[ \frac{S - MIN}{MAX - MIN} \right] + 1$$

Berdasarkan rumus di atas S adalah nilai min keseluruhan kepuasan iaitu imej destinasi, kemudahan sokongan, keseluruhan perjalanan dan keselamatan, kepelbagaian produk pelancongan, infrastruktur dan kebersihan yang telah dibahagi kepada enam iaitu berdasarkan 6 faktor kepuasan manakala MIN ialah nilai minimum dan MAX adalah nilai tertinggi daripada pemboleh ubah. Bagi kajian, soal selidik yang telah dijalankan skala untuk pemboleh ubah yang digunakan adalah di antara 1 (sangat tidak memuaskan) hingga empat (sangat memuaskan) maka ini MIN ialah 1.00 dan MAX ialah 4.00.

$$IKKP = 65.10 = 99 \left[ \frac{2.9421 - 1}{4.00 - 1.00} \right] + 1$$

Nilai indeks yang diperolehi bagi kepuasan pelancong terhadap pelancongan warisan di Melaka adalah 65.10% iaitu berdasarkan jarak skala 0 hingga 100 dan nilai indeks ini menunjukkan IKKP di Melaka berada di tahap yang sederhana puas seperti Jadual 11 (Sukardi & Cholidis 2006).

**Jadual 11. Kriteria kepuasan pelancong**

Nilai IKKP	Kriteria IKKP
0.81 – 1.00	Sangat Puas
0.66 – 0.80	Puas
<b>0.51 – 0.65</b>	<b>Sederhana Puas</b>
0.35 – 0.50	Kurang Puas
0.00 – 0.34	Tidak Puas

Sumber: Sukardi & Cholidis (2006)

Secara keseluruhannya pelancong berpuas hati dengan pelancongan warisan di Melaka tetapi pada tahap sederhana puas kerana nilai bernilai lebih 50% (Joaquin & Garau Jaume 2009). Semakin tinggi nilai indeks kepuasan pelanggan maka semakin tinggi tahap kepuasan pelanggan dan IKKP pelancongan.

*Penilaian jangkaan keseluruhan*

Jadual 12 menunjukkan penilaian keseluruhan pelancongan di Melaka. Jangkaan keseluruhan pelancong terhadap destinasi pelancongan, majoriti memberi penilaian “memuaskan” iaitu 321 orang atau 89.7% dan sangat memuaskan 37 orang atau 10.3%. Keadaan ini menunjukkan jangkaan pelancong terhadap destinasi pelancongan di Melaka di tahap yang memuaskan.

Majoriti kualiti keseluruhan “memuaskan” iaitu 253 orang atau 70.7%, “tidak memuaskan” iaitu 54 orang atau 15.1% manakala di tahap “sangat memuaskan” sebanyak 51 orang atau 14.2%. Hasil kajian menunjukkan responden hanya di tahap yang “memuaskan” untuk kualiti keseluruhan. Selain itu, penilaian terhadap Melaka sebagai destinasi pelancongan warisan (imej/ jenama destinasi) ,majoriti memberi penilaian “memuaskan” iaitu 174 orang atau 48.6%, untuk tahap “sangat memuaskan” 154 orang atau 43% dan “tahap “tidak memuaskan” iaitu 30 orang atau 8.4%. Hasil kajian menunjukkan Melaka sebagai destinasi pelancongan warisan di tahap yang “memuaskan”.

Majoriti responden memberikan tahap “memuaskan” untuk harga perjalanan secara keseluruhan iaitu 241 orang atau 67.3%, untuk tahap “sangat memuaskan” iaitu 50 orang atau 14% manakala yang memberi penilaian “tidak memuaskan” iaitu 67 orang atau 18.7%. Hasil kajian menunjukkan untuk harga perjalanan secara keseluruhan di tahap yang memuaskan. Bagi keseronokan sepanjang berkunjung ke destinasi pelancongan secara keseluruhan di tahap yang “memuaskan” iaitu 319 orang atau 89.1% manakala yang memberi penilaian untuk “sangat memuaskan” iaitu 39 orang atau 10.9%. Hasil kajian ini menunjukkan keseronokan sepanjang berkunjung ke destinasi pelancongan secara keseluruhan hanya di tahap “memuaskan”.

Bagi kepuasan keseluruhan menunjukkan majoriti responden iaitu 250 orang atau 69.8 di tahap “memuaskan” kepuasan keseluruhan adalah sama dengan keputusan Indeks Kepuasan Keseluruhan iaitu di tahap yang memuaskan. Sebanyak 71 orang atau 19.8% memberi penilaian “sangat memuaskan” dan hanya 3 orang atau 0.8% memberi penilaian “sangat tidak memuaskan”. Keadaan ini menunjukkan kepuasan hati pelancong terhadap pelancongan warisan di Melaka di tahap yang memuaskan.

**Jadual 12. Penilaian keseluruhan pelancongan Di Melaka**

Jangkaan Keseluruhan	Tahap penilaian	N=Bilangan Responden	Peratus (%)
Jangkaan Keseluruhan	Sangat Tidak Memuaskan	0	0
	Tidak Memuaskan	0	0
	Memuaskan	321	89.7
	Sangat Memuaskan	37	10.3
	Jumlah	358	100.0
Kualiti Keseluruhan	Sangat Tidak Memuaskan	0	0
	Tidak Memuaskan	54	15.1
	Memuaskan	253	70.7
	Sangat Memuaskan	51	14.2
	Jumlah	358	100.0
Melaka sebagai destinasi pelancongan warisan (Imej/Jenama Destinasi)	Sangat Tidak Memuaskan	0	0
	Tidak Memuaskan	30	8.4
	Memuaskan	174	48.6
	Sangat Memuaskan	154	43.0
	Jumlah	358	100.0
Harga perjalanan secara keseluruhan di destinasi pelancongan (Nilai Keseluruhan)	Sangat Tidak Memuaskan	0	0
	Tidak Memuaskan	67	18.7
	Memuaskan	241	67.3
	Sangat Memuaskan	50	14.0
	Jumlah	358	100.0
Keseronokan sepanjang berkunjung ke destinasi secara keseluruhan	Sangat Tidak Memuaskan	0	0
	Tidak Memuaskan	0	0
	Memuaskan	319	89.1
	Sangat Memuaskan	39	10.9
	Jumlah	358	100.0
Kepuasan Keseluruhan	Sangat Tidak Memuaskan	3	.8
	Tidak Memuaskan	34	9.5
	Memuaskan	250	69.8
	Sangat Memuaskan	71	19.8
	Jumlah	358	100.0

Sumber: Analisis Kajian 2013

## Kesimpulan

Berdasarkan analisis min faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelancongan adalah imej destinasi. Subfaktor yang menyumbang kepada faktor kepuasan yang tinggi ialah kepelbagaian tarikan budaya dan sejarah, destinasi pelancongan yang mempunyai imej tersendiri, destinasi pelancongan yang mempunyai imej yang unik, destinasi pelancongan yang menghormati atau memelihara alam sekitar, mengekalkan reka bentuk bangunan asal, destinasi pelancongan dengan pelbagai tapak sejarah, destinasi pelancongan yang mempamerkan tradisi tempatan dan destinasi pelancongan yang popular. Sumber warisan merupakan tarikan pelancongan, fokus untuk identiti sendiri

Analisis faktor telah dilakukan ke atas 49 pembolehubah untuk mengenal pasti dan mengketegorkan item-item subfaktor mengikut faktor utama seperti keseluruhan perjalanan dan keselamatan, imej destinasi, kebersihan, kemudahan sokongan, kepelbagaian produk dan infrastruktur. Nilai Kaiser-Meyer-Olkin Measure (KMO) menunjukkan nilai 0.784 dan nilai ini sesuai untuk dianalisis faktor kerana nilai lebih daripada 0.5. Analisis faktor digunakan mengenal pasti kolerasi antara faktor. Faktor-faktor yang mempunyai kolerasi yang tinggi diletakkan dalam kategori yang sama mengikut keutamaan. Hasil kajian menunjukkan kombinasi faktor-faktor yang berkolerasi tinggi diletakkan dalam kedudukan teratas berdasarkan kedudukan eigenvalue. Enam faktor ini menunjukkan nilai varian kumulatif yang tinggi iaitu 55.77% dan eigenvalue yang besar iaitu lebih daripada 1.0. Nilai Cronbach's Alpha juga tinggi pada tahap  $\alpha > 0.6$  dan signifikan 0.000. Semakin tinggi nilai eigenvalue maka diletakkan dalam faktor 1, seterusnya faktor 2, faktor 3, faktor 4, faktor 5 dan faktor 6.

Hasil analisis faktor mendapati faktor 1 ialah keseluruhan perjalanan dan keselamatan yang mendapat nilai eigenvalue iaitu 7.325 dan nilai  $\alpha=0.918$ . Faktor 2 ialah imej destinasi yang mendapat nilai eigenvalue iaitu 5.411 dan nilai  $\alpha=0.876$ . Faktor 3 ialah kebersihan yang mendapat nilai eigenvalue iaitu 4.895 dan nilai  $\alpha=0.882$ . Faktor 4 ialah kemudahan sokongan yang mendapat nilai eigenvalue iaitu 4.094 dan nilai  $\alpha=0.853$ . Faktor 5 ialah kepelbagaian produk pelancongan yang mendapat nilai eigenvalue iaitu 3.738 dan nilai  $\alpha=0.819$  dan faktor 6 ialah infrastruktur yang mendapat nilai eigenvalue iaitu 2.980 dan nilai  $\alpha=0.927$ .

Selepas menjalankan kaedah faktor analisis dan mengketegorkan subfaktor ke dalam faktor-faktor utama, analisis min telah dilakukan untuk menjawab objektif kajian pertama iaitu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelancong terhadap pelancong warisan di Melaka. Berdasarkan nilai purata min mendapati imej destinasi berada di kedudukan pertama dan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelancong terhadap pelancongan warisan di Melaka iaitu memperolehi nilai purata min sebanyak 3.3367, kedudukan kedua mencatat nilai purata min sebanyak 3.2349 iaitu kemudahan sokongan, kedudukan ketiga mencatat nilai purata min sebanyak 3.2156 iaitu keseluruhan perjalanan dan keselamatan, kedudukan keempat mencatat nilai purata min 2.7943 iaitu kepelbagaian produk pelancongan, kedudukan kelima mencatat nilai purata min 2.7541 iaitu infrastruktur dan kedudukan keenam mencatat nilai purata min 2.3172 iaitu kebersihan.

Imej destinasi akan mempengaruhi keputusan pelancong dalam memilih destinasi. Imej yang jelas dan positif amatlah penting bagi sesebuah destinasi untuk maju sebagai destinasi pelancongan yang unggul (Badaruddin Mohamrd & Nikmatul Adha 2007). Berdasarkan imej destinasi tersebut pelancong akan membuat lawatan ke destinasi akan membuat jangkaan terhadap destinasi pelancongan serta melihat nilai dan kualiti pelancongan di destinasi tersebut serta secara tidak langsung akan memberi kepuasan kepada pelancong (Wang Xia et al., 2009).

Bagi mendapatkan nilai indeks kepuasan pelancong pelancongan formula Indeks Kepuasan Keseluruhan Pelancongan (IKKP) telah digunakan. Nilai IKKP yang diperolehi ialah 65.10%. Nilai ini menunjukkan bahawa pelancong berpuas hati terhadap pelancongan warisan di Melaka tetapi di tahap yang sederhana. Berdasarkan jarak skala 0 hingga 100. Secara keseluruhannya pelancong berpuas hati dengan pelancongan warisan di Melaka tetapi pada tahap sederhana atau di tingkat “memuaskan” kerana nilai bernilai lebih 50% (Joaquin & Garau Jaume 2009).

## **Penghargaan**

Kajian ini merupakan sebahagian daripada dapatan penyelidikan yang diketuai oleh Prof Dr Er Ah Choy. Penyelidik merakamkan setinggi terima kasih kepada Kementerian Pendidikan kerana membiayai penyelidikan ini.

## Rujukan

- Badaruddin Mohamed, Nikmatul Adha Nordin (2007) *Perancangan pelancongan*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Bahagian Promosi Pelancongan Melaka (2012) *Data kedatangan dan pendapatan pelancong ke Melaka dan Malaysia 2000 hingga 2012*.
- Chon K (1989) Understanding recreational travellers' motivation, attitude and satisfaction. *The Tourist Review* 44(1), 3-7.
- Chua Yan Piaw (2008) *Kaedah dan statistik penyelidikan Buku 3 Asas Statistik Penyelidikan Analisis Data Skala Ordinal dan Skala Nominal*. Mc Graw Hill, Kuala Lumpur.
- Chua Yan Piaw (2009) *Kaedah dan Statistik Penyelidikan Buku 5 Statistik Penyelidikan Lanjutan Ujian Univariat dan Multivariat*. Mc Graw Hill, Kuala Lumpur.
- Chua Yan Piaw (2011) *Kaedah dan Statistik Penyelidikan Buku 1 Kaedah Penyelidikan*. Mc Graw Hill, Kuala Lumpur.
- Chua Yan Piaw (2012) *Kaedah dan Statistik Penyelidikan Buku 2 Asas Statistik Penyelidikan*. Mc Graw Hill, Kuala Lumpur.
- Darnell AC, Johnson PS (2001) Repeat visits to attractions: A preliminary economic analysis. *Tourism Management* 22, 119-126.
- Data Asas Negeri Melaka (2012) *Jumlah Kedatangan Pelancong (2008-2012)*.
- Er Ah Choy (2013) Pembangunan pelancongan lestari di Melaka: Perspektif pelancong. *Geografia Malaysia Journal of Society and Space* 9(3), 12-33.
- Glasson J (1994) Oxford: A heritage city under pressure. *Tourism Management* 15(2), 137-144.
- Inskeep E (1996) *Perancangan Pelancongan: Pendekatan Pembangunan Bersepadu dan Berkekalan*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Joaquin A, Magdalena C (2009) Analysing the effect of satisfaction and previous visits on tourist intentions to return. *European Journal of Marketing* 43 (5/6), 670-685.
- Kotler P, Armstrong G (1996) *Principles of Marketing*. Prentice Hall International, Englewood Cliffs.
- Maruwiah Ahmat (2008) *Melaka Negeri Bersejarah*. Karisma Publications Sdn Bhd., Shah Alam.
- Mohamad Zaki Ahmad, Johan Afendi Ibrahim, Hood Mohd. Salleh (2008) Membangunkan Kuala Kedah Sebagai Dentinas Pelancongan Warisan: Penerapan Konsep Pembangunan Pelancongan Lestari. *Prosiding Perkem III Jilid 1*, pp. 401-413.
- Mohamed Roselan Abdul Malek (1998) *Negeri Melaka Bandar Bersejarah*. Oscar Book International, Petaling Jaya.
- Norhanim Abdul Razak (2009). Pelancongan Warisan: Satu Tinjauan Global. In: Hamidi Ismail, Tuan Pah Rokiah Syed Hussain, Johan Afendi Ibrahim (eds) *Pengurusan Persekitaran dan Pelancongan di Malaysia: Konsepsi dan Kajian*, pp. 91-106. Penerbit Universiti Utara Malaysia, Sintok.
- Portal Rasmi Kerajaan Negeri Melaka (2013) Pelancongan [Cited 16/08/2014]. Available from: <http://www.melaka.gov.my/static/index.php/bm/pelancongan.html>.
- Portal Rasmi Kerajaan Negeri Melaka (2013) Peta Melaka. [Cited 19/08/2013]. Available from: <http://www.melaka.gov.my/my/tentang-kami/peta-melaka>.
- Siti Zawiyah Zakaria, Puspawati Ahmad (2011) *Siri Tapak Warisan Dunia*. Penerbitan Afdal, Cheras.
- Skogland I, Siguaw JA (2004) Are Your Satisfied Customers Loyal? *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 45 (3), 221-234.
- UNESCO 2004. Linking Universal and Local Values: Managing a Sustainable Future for World Heritage, UNESCO World Heritage Centre.
- Wang X, Zhang G, Gu C, Zhen F (2009). Examining antecedents and consequences of tourist satisfaction: A structural modeling approach. *Tsinghua Science & Technology* 14(3), 397-406.