

## ABSTRAK

Bertitik tolak dari konsep *Total Quality Management*, *Service Quality* dan Pemasaran yang menekankan bahawa setiap organisasi perniagaan perlu mengutamakan pelanggan, kajian ini meninjau tahap keperihatinan pelanggan di kalangan pengusaha *homestay* di Malaysia. Definisi keperihatinan pelanggan ialah amalan yang mengutamakan pelanggan atau orientasi pelanggan dalam penyediaan produk dan perkhidmatan di kalangan pengusaha. Data telah dikumpul dari 142 responden yang terdiri dari pengusaha *homestay* di 10 Program *Homestay* menggunakan soalselidik bersemuka yang mengandungi instrumen mengukur tahap keperihatinan mereka. Instrumen tersebut diadaptasi dari kajian terdahulu yang dijalankan oleh Deng dan Dart (1994) dalam kajian mereka yang bertujuan mengukur tahap orientasi pasaran yang diamalkan oleh organisasi perniagaan.

Hasil kajian ini menunjukkan bahawa majoriti pengusaha Program *Homestay* yang terlibat dalam soalselidik yang dijalankan sememangnya perihatin terhadap keperluan dan kehendak pengunjung. Namun begitu, majoriti responden juga menyatakan bahawa mereka kurang mampu dari segi modal untuk menyediakan produk dan perkhidmatan *homestay* yang terbaik untuk pelanggan mereka. Ini disokong dengan dapatan bahawa majoriti dari mereka menyatakan bahawa mereka hanya akan memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan setakat kemampuan mereka. Ujian-t yang dijalankan pula mengenalpasti tiga faktor yang membezakan tahap keperihatinan responden iaitu: (1) faktor kebergantungan kepada ketua program untuk tugas mengenalpasti dan memenuhi keperluan pelanggan, (2) faktor latihan, dan (3) faktor kebergantungan kepada perniagaan *homestay* untuk pendapatan. Soalan terbuka yang dimajukan kepada responden memberi indikasi bahawa faktor budaya, cara hidup, dan peradaban penduduk tempatan juga menjadi faktor yang mempengaruhi usaha memenuhi kehendak pengunjung. Kajian ini mencadangkan usaha untuk meningkatkan tahap keperihatinana pengusaha *homestay* harus ditumpukan kepada faktor-faktor penting yang dikenalpasti melalui kajian ini, terutama dalam meningkatkan kemampuan dan keupayaan pengusaha untuk menyediakan perkhidmatan kepada pengunjung.

Hasil kajian ini membentuk beberapa persoalan susulan yang sesuai dikaji dalam penyelidikan seterusnya dalam bidang perkhidmatan dan produk Program *Homestay*. Hasil kajian juga memberi implikasi mengenai kepentingan merancang keupayaan pengusaha *homestay* supaya mereka berkeupayaan untu mengenalpasti jenis dan tahap perkhidmatan yang diharapkan oleh pengunjung dan memenuhi tahap perkhidmatan yang diharapkan.