

TATACARA PENULISAN ABSTRAK DAN KERTAS PENYELIDIKAN SEMINAR
PENYELIDIKAN BELIA KEBANGSAAN 2019 (YOURS'19)

i. Abstrak

- Tajuk abstrak hendaklah menggunakan format tulisan Times New Roman bersaiz 12, huruf besar, *bold* dan *center*.
- Perlu ada nama **penulis, penulis yang boleh dihubungi / correspondence author** (contoh **Sarah Amanda**) (nama penulis di **bold** kan), *institusi (Italic)* dan emel penulis atau *correspondence author*.
- Kata kunci tidak melebihi 5.
- Selang satu baris selepas kata kunci sebelum kandungan abstrak (sila lihat contoh penulisan abstrak yang disediakan).
- Kandungan abstrak hendaklah menggunakan format tulisan Times New Roman bersaiz 12 dengan langkau 1.5 (*1.5 spacing*) pada format kertas bersaiz A4.
- Penulisan abstrak haruslah mengandungi:
 - i. **Pengenalan;**
 - ii. **Sorotan literatur;**
 - iii. **Metodologi kajian;**
 - iv. **Dapatan kajian;**
 - v. **Kesimpulan kajian; dan**
 - vi. **Syor cadangan yang menyumbang kepada aspek pembangunan belia.**
- Penulisan abstrak hendaklah **tidak melebihi 250 patah perkataan.**
- Abstrak boleh ditulis dalam Bahasa Melayu **atau** Bahasa Inggeris.

ii. Kertas Penyelidikan Penuh

- Kertas penyelidikan penuh ditulis dalam Bahasa Melayu **atau** Bahasa Inggeris.
- Penulis adalah bertanggungjawab menghantar kertas penyelidikan penuh yang bersesuaian dari segi bahasa dan penulisannya serta tidak pernah diterbitkan atau dibentangkan sebelum ini.
- Garis panduan dan format penulisan kertas penyelidikan penuh adalah seperti berikut:
 - a. Tajuk kertas kerja hendaklah menggunakan tulisan Arial bersaiz 12, huruf besar, *bold, center*.

- b. Perlu ada nama penulis, penulis yang boleh dihubungi / correspondence author (contoh Sarah Amanda), institusi dan emel penulis atau *correspondence author*.
- c. Kandungan kertas kerja hendaklah menggunakan tulisan Arial bersaiz 12 dengan langkau 1.5 (*1.5 spacing*) pada format kertas bersaiz A4.
- d. Penulisan kertas penyelidikan penuh hendaklah **tidak melebihi 15 muka surat**.
- e. Format susunan maklumat pada kertas penyelidikan penuh adalah seperti berikut:
 - i. **Tajuk**
 - ii. **Nama penulis dan correspondence author**
 - iii. **Institusi**
 - iv. **Emel**
 - v. **Abstrak**
 - vi. **Teks (pengenalan, sorotan literatur, metodologi kajian, dapatan kajian, kesimpulan kajian dan syor cadangan yang menyumbang kepada aspek pembangunan belia)**
 - vii. **Rujukan (mengikut format APA)**
- f. Format untuk Jadual dan Rajah dalam teks adalah seperti berikut:
 - Jadual – Tajuk di atas dan sumber rujukan dinyatakan di bawah jadual.
 - Rajah – Tajuk dan sumber rujukan dinyatakan di bawah rajah dengan urutan tajuk dan sumber rujukan.
- g. Rujukan hendaklah dinyatakan di akhir kertas kerja dan disusun mengikut tertib abjad pengarang menggunakan format APA.

CONTOH PENULISAN ABSTRAK

**KAJIAN MENGESAN BEKAS PELAJAR BAGI MENENTUKAN TAHAP
PENCAPAIAN MISI PENUBUHAN IKBN DARI ASPEK MEWUJUDKAN BELIA
YANG BERKEUSAHAWANAN**

Prof. Dr. Aminah Sidek, Sarah Amanda*, Shahrizan Amirul,

Zaharah Ismail

Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia,

43600 Bangi, Selangor, Malaysia

sarahamanda@gmail.com

[Kata kunci: belia, usahawan, kemahiran](#)

ABSTRAK

This study intends to identify factors that determine Service Quality towards Total Customers Experience(TCE) and significant relationship between Total Customers Experience toward Customer Loyalty and Resonan in Ground Services Department of Malaysia Airlines (MAS) in Kuala Lumpur International Airport (KLIA). The researchers used quantitative method randomly involving 190 respondents which are MAS passengers. The main focus will be on the assessing the significant factors contribute to service quality of three sections in Ground Services namely:1). Ticketing and Reservation 2) Check-In-Counter and Baggage Handling 3) Gate and Boarding and lastly environment of the ground services as 4) Atmospheric Quality. Through the studies, five hypotheses were constructed on service quality and two models were developed; first model is Service Quality to all sections in Ground Services and another is Total Customer Experience to Loyalty with purpose to find the cause and effect of the issue. This is to ease in segregate data analysing and reporting. SPSS has been applied to test the frequency, percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient, and multiple regression analysis include ANOVA as well as regressions coefficient for both models. This

study has also been supported by SWOT analysis and TOWs matrix marketing models. The results indicated that only out of 5 hypotheses tested only 2 hypotheses were accepted; Service Quality in Baggage Handling Unit and Total Customer Experience with Customer Loyalty & Resonance. The findings of this study will help MAS to discover any hazards due to the issue of airport service quality breakage and enable them to improvise in their services and make appropriate adjustment wherever necessary at Ground Services Department. This will be in line with MAS goals to delight their customers so as to be No. 1 in Asia and the Airline of Choice, by 2015.