

LAMPIRAN A

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA**BORANG SOAL SELIDIK****TAJUK KAJIAN: FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN
“FACEBOOK PAGE” DI KALANGAN USAHAWAN INDUSTRI KECIL DAN
SEDERHANA (PKS)**

Assalamualaikum dan salam sejahtera,

Tuan/puan telah dipilih sebagai responden untuk kajian ini. Saya berharap tuan/puan dapat memberikan jawapan yang ikhlas dan benar untuk menyempurnakan kajian. Segala maklumat yang diberikan oleh tuan/puan adalah sulit dan hanya akan digunakan bagi tujuan kajian ini sahaja.

Kerjasama daripada pihak tuan/puan serta masa yang diluangkan dalam memberikan jawapan amat dihargai dan didahului dengan ucapan ribuan terima kasih

OLEH
MOHD RAMZAN BIN JOHARI
IJAZAH SARJANA MUDA PENGURUSAN (TEKNOLOGI)
FAKULTI PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

Bahagian A

Arahan: Sila jawab semua soalan dan tandakan (✓) pada petak yang disediakan.

- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Jantina | <input type="checkbox"/> Lelaki | <input type="checkbox"/> Perempuan |
| 2. Umur | <input type="checkbox"/> Kurang dari 18 tahun | <input type="checkbox"/> 19 - 25 tahun |
| | <input type="checkbox"/> 26 - 35 tahun | <input type="checkbox"/> 36 - 45 tahun |
| | <input type="checkbox"/> 45 - 55 tahun | <input type="checkbox"/> melebihi 55 tahun |
| 3. Negeri: | <hr/> | |
| | (cth: Johor) | |
| 4. Bangsa | <input type="checkbox"/> Melayu/Bumiputera | <input type="checkbox"/> Cina |
| | <input type="checkbox"/> India | <input type="checkbox"/> Lain Lain |
| 5. Taraf perkahwinan | <input type="checkbox"/> Sudah Berkahwin | <input type="checkbox"/> Bujang |
| | <input type="checkbox"/> Janda / Duda | |
| 6 .Pekerjaan | <input type="checkbox"/> Pegawai Kerajaan | <input type="checkbox"/> Pekerja Swasta |
| | <input type="checkbox"/> Bekerja Sendiri | <input type="checkbox"/> Pelajar |
| | <input type="checkbox"/> Tidak Bekerja | |

Bahagian B: Profile Perniagaan Organisasi**Arah: Soal selidik ini adalah berkenaan latar belakang organisasi****Sila bulatkan jawapan anda mengikut skala yang diberi**

7. Adakah organisasi anda berftar dengan suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM)?

Ya

Tidak

8 Apakah jenis/sector perniagaan yang organisasi anda jalankan?

	Sektor Perlombongan dan kuatri
	Sektor Pertanian
	Sektor Perkhidmatan

	Sektor Pembinaan
	Sektor Pembuatan
	Lain Lain : _____

9 Apakah jenis produk / perkhidmatan yang dijual / dihasilkan / ditawarkan oleh organisasi anda?

	Kenderaan
	Elektronik
	Busines to Busines (B2B)
	Pengembaraan / Percutian
	Lain lain : _____

	Harta Tanah
	Barangan rumah dan persendirian
	Kerja dan Pekhidmatan
	Barangan kesukaan dimasa lapang/ Peralatan Sukan / Hobi

10. Berapa lamakah organisasi anda telah terlibat dalam bidang perniagaan?

	Kurang dari 6 bulan
	Antara 2 tahun hingga 3 tahun
	Lebih dari 5 tahun

	Antara 6 bulan hingga 1 tahun
	Antara 4 tahun hingga 5 tahun

11. Berapakah bilangan pekerja yang ada dalam organisasi anda?

	Kurang daripada 5 orang pekerja
	Antara 21 - 50 orang pekerja
	Melebihi 150 orang pekerja

	Antara 6 - 20 orang pekerja
	Antara 51- 150 orang pekerja

12. Adakah organisasi anda menjalankan perniagaan di atas talian menggunakan "Facebook Page"?

Ya (Terus ke **bahagian C**)Tidak (terus ke **bahagian D**)

Bahagian C: Penggunaan "Facebook Page"

**Arahan: Soal selidik ini adalah berkenaan dengan penggunaan "Facebook Page"
Sila bulatkan jawapan anda mengikut skala yang diberi**

13. Berapa lamakah organisasi anda telah terlibat dalam bidang perniagaan secara atas talian?

Kurang dari 6 bulan

Antara 2 tahun hingga 3 tahun

Lebih dari 5 tahun

Antara 6 bulan hingga 1 tahun

Antara 4 tahun hingga 5 tahun

14. Berapakah bilangan "Likes" yang anda perolehi di "Facebook Page" organisasi anda?

kurang dari 100 Likes

Antara 501-1000 Likes

Antara 100-500 Likes

Melebihi 1000 Likes

15. Berapa lamakah jangka masa penggunaan Facebook Page oleh organisasi anda dalam masa seminggu?

Kurang dari 5 jam seminggu

Sekitar 11 hingga 15 jam seminggu

sekitar 6 hingga 10 jam seminggu

Melebihi 15 jam seminggu

16. Berapakah kekerapan organisasi anda mengepos maklumat berkaitan perniagaan anda di Facebook Page?

Sekurang kurangnya 1 kali dalam SEBULAN

Sekurang kurangnya 1 kali dalam SEMINGGU

Sekurang kurangnya 1 kali SEHARI

sekurang kurangnya 2 - 5 kali SEHARI

Lebih dari 5 kali SEHARI

17. Berapa lamakah masa yang diambil oleh organisasi anda untuk menjawab sebarang pertanyaan atau permintaan melalui "Facebook Page"?

kurang daripada 30 minit

kurang dari 1 jam

kurang dari 6 jam

kurang dari 12 jam



melebihi 12 Jam

18. Berapa kos yang ditanggung oleh organisasi anda setiap bulan bagi membolehkan anda mendapat langganan jalur lebar?

Kurang dari RM 100 sebulan

RM 300 Hingga RM 499 sebulan

RM 100 hingga RM 299 sebulan

Melebihi RM 500 sebulan

19. Berapa perbelanjaan yang dikeluarkan oleh organisasi anda setiap bulan bagi tujuan promosi dan iklan di Facebook Page?

Kurang dari RM 100 sebulan

RM 300 Hingga RM 499 sebulan

Melebihi RM 1000 sebulan

RM 100 hingga RM 299 sebulan

RM 500 hingga RM 999 sebulan

Teruskan Menjawab **Kebahagian E: Kegunaan Facebook Page Oleh Organisasi**

Bahagian D: Keinginan Organisasi Untuk**Arah: Soal selidik ini adalah berkenaan dengan penggunaan “Facebook Page”****Sila bulatkan jawapan anda mengikut skala yang diberi**

Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

No	Soalam	1	2	3	4	5
20	Organisasi saya bercadang untuk menggunakan Facebook Page untuk berkomunikasi dengan orang lain.					
21	Organisasi saya bercadang untuk menggunakan Facebook Page untuk berhubung dengan orang yang penting kepada organisasi saya.					
22	Organisasi saya mahu menggunakan Facebook Page untuk mengembangkan rangkaian perniagaan.					

23 Berapa kos yang boleh ditanggung oleh organisasi anda setiap bulan bagi membolehkan anda mendapat langganan jalur lebar?

Kurang dari RM 100 sebulan

RM 300 Hingga RM 499 sebulan

Melebihi RM 1000 sebulan

RM 100 hingga RM 299 sebulan

RM 500 hingga RM 999 sebulan

24. Berapakah perbelanjaan yang boleh dikeluarkan oleh organisasi anda bagi tujuan promosi dan iklan di Facebook Page setiap bulan?

Kurang dari RM 100 sebulan

RM 300 Hingga RM 499 sebulan

Melebihi RM 1000 sebulan

RM 100 hingga RM 299 sebulan

RM 500 hingga RM 999 sebulan

Bahagian E: Kegunaan Facebook Page Oleh Organisasi

Arahan:

Sila pilih jawapan anda dari skala 1 hingga 5 seperti dibawah:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Organisasi saya akan / telah menggunakan Facebook Page bagi tujuan tujuan berikut:

25	Mengiklankan dan mempromosikan produk dan serta perkhidamatan.	1	2	3	4	5
26	Mewujudkan dan membuat pendedahan jenama.	1	2	3	4	5
27	Membuat penyelidikan mengenai pasaran.	1	2	3	4	5
28	Mencari referal (e-WOM melalui likes, Shares, dan pengikut).	1	2	3	4	5
29	Mewujudkan hubungan baik dengan pelanggan.	1	2	3	4	5
30	Berkomunikasi dengan pelanggan.	1	2	3	4	5
31	Menjalankan aktiviti khidmat pelanggan.	1	2	3	4	5
32	Menerima maklumat daripada pelanggan berkaitan produk dan perkhidmatan.	1	2	3	4	5
33	Menerima maklumat daripada pelanggan berkaitan dengan produk/perkhidmatan baru dan dipertingkatkan.	1	2	3	4	5
34	Mencari pelanggan baru.	1	2	3	4	5
35	Mencari maklumat baru..	1	2	3	4	5
36	Mencari maklumat berkaitan pesaing.	1	2	3	4	5
37	Mencari maklumat berkaitan pelanggan.	1	2	3	4	5

Bahagian F: Kebolehpercayaan Serta Interaktiviti Terhadap Penggunaan Facebook Page

Arahan:

Sekiranya organisasi anda TELAH menggunakan Facebook Page, nyatakan pendirian organisasi anda mengenai ciri-ciri keselamatan dan interaktiviti yang telah disediakan oleh Facebook yang menyebabkan organisasi anda MASIH menggunakan Facebook Page.

ATAU

Sekiranya organisasi anda BERCADANG untuk menggunakan Facebook Page, nyatakan pendirian organisasi anda mengenai ciri-ciri keselamatan dan interaktiviti yang telah disediakan oleh Facebook yang menyebabkan organisasi anda AKAN menggunakan Facebook Page.

Sila pilih jawapan anda dari skala 1 hingga 5 seperti dibawah:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Setuju
5. Sangat Setuju

38	Facebook Page menyediakan langkah-langkah yang mencukupi untuk melindungi maklumat yang disiarkan..	1	2	3	4	5
39	Facebook Page menyediakan persekitaran yang kukuh dan selamat membuat transaksi maklumat.	1	2	3	4	5
40	Facebook Page menyediakan undang-undang dan teknologi yang mencukupi untuk mengatasi masalah penggunaannya.	1	2	3	4	5
41	Facebook Page menyediakan maklumat yang boleh dipercayai.	1	2	3	4	5
42	Facebook Page menyediakan pengetahuan boleh dipercayai.	1	2	3	4	5
43	Facebook Page menyediakan ciri-ciri interaktif untuk membolehkan organisasi berkomunikasi dengan pelanggan.	1	2	3	4	5
44	Ciri-ciri interaktif yang cukup sesuai (Seperti: grafik, pop-up, animasi, muzik, suara).	1	2	3	4	5
45	Ciri-ciri interaktif yang memudahkan untuk memberi jawapan dengan jelas.	1	2	3	4	5

Bahagian G: Keserasian dan Keberkesanan Kos Terhadap Penggunaan Facebook Page

Arahan:

Sekiranya organisasi anda TELAH menggunakan Facebook Page , nyatakan tahap keserasian organisasi anda dalam menggunakan Facebook Page serta nyatakan keberkesanan kos SELEPAS ia digunakan.

ATAU

Sekiranya organisasi anda BERCADANG untuk menggunakan Facebbok Page, adakah tahap keserasian serta keberkesanan kos dibawah ini PENTING untuk organisasi anda.

Sila pilih jawapan anda dari Skala 1 hingga 5 seperti dibawah:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Setuju
5. Sangat Setuju

46	Penggunaan Facebook Page adalah selari dengan infrastruktur IT organisasi.	1	2	3	4	5
47	Penggunaan Facebook Page adalah selaras dengan kepercayaan dan nilai-nilai organisasi.	1	2	3	4	5
48	Penggunaan Facebook Page adalah selaras dengan strategi perniagaan syarikat.	1	2	3	4	5
49	Facebook Page adalah lebih kos efektif jika dibandingkan dengan jenis pemasaran atau teknologi perkhidmatan pelanggan yang lain..	1	2	3	4	5
50	Organisasi dapat mengelakkan kos yang tidak diperlukan, serta masa dengan menggunakan Facebook Page.	1	2	3	4	5
51	Facebook Page dapat menjimatkan kos (masa dan usaha dalam pemasaran, penjenamaan dan perkhidmatan pelanggan).	1	2	3	4	5

Bahagian H: Jangkaan Prestasi atau Prestasi Organisasi Selepas Menggunakan Facebook

Page

Arahan:

Sekiranya organisasi anda TELAH menggunakan Facebook Page, sila nyatakan PRESTASI organisasi anda SELEPAS organisasi anda menggunakan Facebook Page.

ATAU

Sekiranya organisasi anda BERCADANG untuk menggunakan Facebook Page, sila nyatakan JANGKAAN PRESTASI organisasi anda SELEPAS organisasi anda menggunakan Facebook Page.

berdasarkan kenyataan dibawah:

Sila pilih satu sahaja kotak yang disediakan.

52. Peningkatan dalam transaksi urusniaga jualan bulanan.

5 - 10 % Peningkatan Transaksi

16 - 20 % Peningkatan Transaksi

11 - 15 % Peningkatan Transaksi

> 20 % Peningkatan Transaksi

53. Peningkatan dalam jumlah urusniaga jualan bulanan.

5 - 10 % Peningkatan Jumlah Jualan

16 - 20 % Peningkatan Jumlah Jualan

11 - 15 % Peningkatan Jumlah Jualan

> 20 % Peningkatan Jumlah Jualan

54. Peningkatan dalam pertanyaan jualan bulanan.

5 - 10 % Peningkatan Pertanyaan

16 - 20 % Peningkatan Pertanyaan

11 - 15 % Peningkatan Pertanyaan

> 20 % Peningkatan Pertanyaan

55. Peningkatan dalam jumlah bilangan pelanggan yang berusniaga.

5 - 10 % Peningkatan Jumlah Pelanggan

16 - 20 % Peningkatan Jumlah Pelanggan

11 - 15 % Peningkatan Jumlah Pelanggan

> 20 % Peningkatan Jumlah Pelanggan

**Bahagian J: Implikasi Atau Jangkaan Implikasi Keatas Prestasi Organisasi
Selepas Menggunakan Facebook Page**

Arahan:

Sekiranya organisasi anda TELAH menggunakan Facebook Page , sila nyatakan IMPLIKASI terhadap organisasi anda SELEPAS menggunakan Facebook Page ATAU

Sekiranya organisasi anda BERCADANG untuk menggunakan Facebook Page, sila nyatakan JANGKAAN IMPLIKASI terhadap organisasi anda SELEPAS menggunakan Facebook Page

berdasarkan kenyataan dibawah:

Sila pilih jawpan anda dari Skala 1 hingga 5 seperti dibawah:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Setuju
5. Sangat Setuju

56	Mengurangkan kos komunikasi dengan pelanggan	1	2	3	4	5
57	Mengurangkan kos pengiklanan dan promosi	1	2	3	4	5
58	Mengurangkan kos perkhidmatan pelanggan dan sokongan	1	2	3	4	5
59	Menambahbaik perkhidmatan pelanggan	1	2	3	4	5
60	Menambah kesetiaan pelanggan dan mengekalkan mereka	1	2	3	4	5
61	Memperbaiki hubungan dengan pelanggan	1	2	3	4	5
62	Penjenamaan yang yang lebih baik	1	2	3	4	5
63	Menambah-baik imej organisasi	1	2	3	4	5
64	Kedudukan daya saing organisasi yang lebih baik	1	2	3	4	5
65	Membolehkan akses yang lebih mudah untuk mendapatkan maklumat mengenai pelanggan	1	2	3	4	5
66	Membolehkan akses yang lebih mudah untuk mendapatkan maklumat pesaing	1	2	3	4	5
67	Membolehkan akses yang lebih mudah untuk mendapatkan maklumat pasaran	1	2	3	4	5
68	Membolehkan penghantaran lebih cepat dengan adanya maklumat pelanggan	1	2	3	4	5

KERJASAMA DARI PIHAK ANDA DIUCAPKAN RIBUAN TERIMA KASIH