

**MENGENAL PERBANDINGAN TAHAP PENERIMAAN
PENGGUNA TERHADAP RESTORAN MAKANAN SEGERA
DI ANTARA McDONALD'S DENGAN KFC
DI SEKITAR KAWASAN SEKSYEN 13, SHAH ALAM**

NAMA	NO PENDAFTARAN
SITI ASILAH BINTI ABDUL RAHIM	08DPM04F060
NURUL FAIZAH BINTI MOHD SALLEH	08DPM04F064
YUSRINA BINTI ILYAS	08DPM04F061
NIRLIANA BINTI IDRIS	08DPM04F068
MOHD FAIZUL BIN GHAZALLI	08DPM04F046



**JABATAN PERDAGANGAN
POLITEKNIK SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH**


SESI JANUARI 2007

PENGESAHAN LAPORAN PROJEK

Laporan Projek bertajuk “ Mengkaji perbandingan tahap penerimaan pengguna terhadap restoran makanan segera antarabangsa di antara McDonald’s dengan KFC di sekitar kawasan Seksyen 13, Shah Alam” ini telah dikemukakan, disemak serta disahkan sebagai memenuhi syarat dan keperluan Penulisan Projek seperti yang telah ditetapkan.

Disemak oleh :

Nama Penyelia : Puan Azura binti Mohd


Tandatangan Penyelia : 

Tarikh :


Disemak oleh :


Nama Penyelaras : Encik Muhamad Hashim bin Ahmad


Tandatangan Penyelaras :


Tarikh : 


“ Kami akui karya ini adalah hasil kerja kami sendiri kecuali nukilan dan setiap satunya telah kami jelaskan sumbernya”.

1. Tandatangan : 
Nama : Siti Asilah Binti Abdul Rahim
No Pendaftaran : 08DPM04F060
Tarikh :

2. Tandatangan : 
Nama : Nurul Faizah Binti Mohd Salleh
No Pendaftaran : 08DPM04F064
Tarikh :

3. Tandatangan : 
Nama : Yusrina Binti Ilyas
No Pendaftaran : 08DPM04F061
Tarikh :

4. Tandatangan : 
Nama : Nirliana Binti Idris
No Pendaftaran : 08DPM04F068
Tarikh :

5. Tandatangan : 
Nama : Mohd Faizul Bin Ghazalli
No Pendaftaran : 08DPM04F046
Tarikh :

DEDIKASI

Untuk ayah dan ibu tersayang serta keluarga,
pensyarah penyelia yang banyak berjasa,
pensyarah penyelaras Projek Perniagaan (P5128),
Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah,
Serta rakan-rakan seperjuangan,
Yang telah banyak memberi dorongan dan semangat kepada kami,
Untuk menjayakan kajian ini,
Sehingga ianya dapat dihasilkan dengan jayanya.
Terima kasih atas segalanya.

PENGHARGAAN

Assalamualaikum dan salam sejahtera,

Alhamdulillah syukur kehadiran Allah s.w.t kerana limpah kurnia-Nya dan maghfirah lembayung kebesaran-Nya, dapat kami menyiapkan dan melaksanakan kajian Projek Perniagaan dengan jayanya. Kami ingin mengucapkan jutaan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan kepada pensyarah penyelarass kami bagi subjek Projek Perniagaan ini iaitu En Muhamad Hashim Bin Ahmad serta pensyarah penyelia iaitu Pn Azura Binti Mohd kerana banyak memberi tunjuk ajar dan nasihat berkaitan pelaksanaan projek ini. Tanpa bantuan daripada mereka tentu sukar bagi kami menyiapkan projek ini.

Kami juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada rakan-rakan kumpulan yang telah banyak menyumbangkan idea dan modal serta bekerjasama sepanjang perjalanan dalam menyiapkan projek ini. Tidak lupa juga buat keluarga serta rakan-rakan yang telah memberi nasihat dan dorongan selama ini. Tanpa bantuan, sokongan dan dorongan serta kerjasama dari semua pihak projek ini tidak mungkin akan dapat dilaksanakan dengan jayanya. Akhir sekali, ribuan terima kasih kami ucapkan kepada semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam membantu kumpulan kami menyiapkan Projek Perniagaan ini.

Sekian Terima Kasih.

ABSTRAK

Kajian ini telah dijalankan untuk tujuan untuk mengenalpasti perbandingan tahap penerimaan pelanggan terhadap restoran makanan segera antarabangsa di Seksyen 13 Shah Alam. Kajian ini melibatkan para pelanggan yang berkunjung ke restoran makanan segera antarabangsa khususnya McDonald's dan KFC serta mereka yang berada di kawasan kajian di mana seramai 200 orang telah disoal. Responden yang terpilih terdiri daripada orang awam yang merangkumi pelajar, individu yang bekerja dan tidak bekerja. Bagi mendapatkan mengumpul maklumat, borang soal selidik telah diberikan kepada para responden. Hasil kajian diperolehi melalui data dengan menggunakan carta pai, graf dan skala min bagi mendapatkan jumlah dan peratusan bagi setiap ciri-ciri yang diperlukan untuk kajian ini. Kajian ini diharapkan dapat memberi kesan positif kepada semua pihak yang terlibat samada secara langsung ataupun tidak.

ABSTRACT

This research have done for ensure contrast the level of accepted by customers about the existed of international fast food restaurant at Section 13, Shah Alam. This research are involved all customers that come to international fast food restaurant especially McDonald's and KFC also person who live around that area which 200 respondents has been asked. The respondents are including students, working and jobless people. To collect the information, asking form have distribute to all respondents. Result which got from the data are using pie chart, graph and min scale to get number of total and percentage for each of characteristic that needed in this research. This research is hope will give a positive effect to all parties which involved direct or indirect.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	JUDUL	i
	PENGESAHAN LAPORAN PROJEK	ii
	DEDIKASI	v
	PENGHARGAAN	vi
	ABSTRAK	vii
	<u>ABSTRACT</u>	viii
	SENARAI KANDUNGAN	ix
	SENARAI JADUAL	xiv
	SENARAI RAJAH	xvi
	SENARAI LAMPIRAN	xvii
BAB 1	PENGENALAN	
	1.0 Pendahuluan	1
	1.0.1 Sejarah Penubuhan McDonald's	2
	1.0.2 Sejarah Penubuhan Kentucky Fried Chicken (KFC)	4
	1.1 Latar Belakang Masalah	6
	1.2 Penyataan Masalah	7
	1.3 Objektif Kajian	10
	1.4 Kepentingan Kajian	11
	1.5 Skop Penyelidikan	13
	1.6 Batasan Kajian	13
	1.7 Definisi Istilah	15

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
BAB 2	ULASAN KARYA	
	2.0 Pendahuluan	18
	2.1 Maklumat Peribadi Responden	19
	2.2 Produk	19
	2.3 Tahap Kesedaran Pelanggan	22
	2.4 Penjenamaan	23
	2.5 Harga	24
	2.6 Perkhidmatan	26
BAB 3	METODOLOGI	
	3.0 Pendahuluan	28
	3.1 Rekabentuk Kajian	30
	3.1.1 Data Primer	32
	3.1.2 Data Sekunder	35
	3.2 Tempat Kajian	37
	3.3 Sampel Kajian	38
	3.4 Instrumen Kajian	41
	3.5 Kesahan Dan Kebolehpercayaan	47
	3.6 Jangkamasa Kajian	48
	3.7 Analisis Data	50
BAB 4	ANALISIS DATA DAN KEPUTUSAN	
	4.0 Pendahuluan	51
	4.1 Soal Selidik	52
	4.1.1 Bahagian A	52
	4.1.1.1 Jantina	53
	4.1.1.2 Bangsa	55
	4.1.1.3 Peringkat Umur	56

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	4.1.1.4 Pekerjaan	57
	4.1.1.5 Pendapatan	58
	4.1.2 Bahagian B	60
	4.1.2.1 Restoran Makanan Segera Antarabangsa Yang Menjadi Pilihan	61
	4.1.2.2 Kewujudan McDonald's	62
	4.1.2.3 Kewujudan KFC	63
	4.1.2.4 Saluran Maklumat Mengenai McDonald's	64
	4.1.2.5 Saluran Maklumat Mengenai KFC	66
	4.1.2.6 Kunjungan Responden Ke McDonald's	68
	4.1.2.7 Kunjungan Responden Ke KFC	69
	4.1.2.8 Kekerapan Mengunjungi McDonald's (sebulan)	70
	4.1.2.9 Kekerapan Mengunjungi KFC (sebulan)	72
	4.1.2.10 Kelebihan McDonald's	74
	4.1.2.11 Kelebihan KFC	76
	4.1.2.12 Perbandingan Kelebihan Diantara McDonald's dan KFC	78
	4.1.3 Bahagian C	80
	4.1.3.1 Aspek Penjenamaan	81
	4.1.3.2 Aspek Harga	83
	4.1.3.3 Aspek Perkhidmatan	85
	4.2 Dapatan Keseluruhan	87
	4.2.1 Komen	88

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	4.2.2 Cadangan	89
 BAB 5	 PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN	
	5.0 Pendahuluan	92
	5.1 Perbincangan	93
	5.1.1 Maklumat Peribadi Responden	94
	5.1.2 Tahap Kesedaran Pelanggan Tentang Kewujudan Restoran Makanan Segera Antarabangsa	97
	5.1.3 Mengkaji Tahap Penerimaan Pelanggan Terhadap Penjenamaan Restoran Makanan Segera Antarabangsa	100
	5.1.4 Mengkaji Tahap Penerimaan Pelanggan Terhadap Harga Restoran Makanan Segera Antarabangsa.	101
	5.1.5 Mengkaji Tahap Penerimaan Pelanggan Terhadap Harga Restoran Makanan Segera Antarabangsa	103
	5.2 Rumusan	104
	5.3 Cadangan	107
	5.3.1 Cadangan Kepada Restoran Makanan Segera Antarabangsa	108
	5.3.2 Cadangan Kepada Pekerja Restoran Makanan Segera Antarabangsa	110
	5.3.3 Cadangan Untuk Kajian Lanjutan	111

BAB

PERKARA

MUKA SURAT

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
3.1	Pembahagian Borang Soal Selidik	43
3.2	Skala Likert	45
4.1	Bilangan dan Peratusan Responden Mengikut Jantina	54
4.2	Bilangan dan Peratusan Responden Mengikut Bangsa	55
4.3	Bilangan dan Peratusan Responden Mengikut Peringkat Umur	56
4.4	Bilangan dan Peratusan Responden Mengikut Pekerjaan	57
4.5	Bilangan dan Peratusan Responden Mengikut Pendapatan	59
4.6	Bilangan dan Peratusan Responden Mengikut Restoran Makanan Segera Antarabangsa	61
4.7	Bilangan Responden Mengikut Kesedaran Terhadap Kewujudan McDonald's	62
4.8	Bilangan Responden Mengikut Kesedaran Terhadap Kewujudan KFC	63
4.9	Bilangan Responden Mengikut Saluran Maklumat (McDonald's)	65
4.10	Bilangan Responden mengikut Saluran Maklumat (KFC)	67
4.11	Bilangan Kekerapan Kunjungan Responden ke McDonald's	68

4.12	Bilangan Kekerapan kunjungan Responden ke KFC	69
4.13	Bilangan Responden yang Mengunjungi McDonald's dalam masa sebulan	71
4.14	Bilangan Responden yang Mengunjungi KFC dalam masa Sebulan	73
4.15	Kelebihan McDonald's	75
4.16	Kelebihan KFC	77
4.17	Aspek di dalam Bahagian C	78
4.18	Analisis Skala Pemeringkatan Likert	79
4.19	Aspek Penjenamaan	80
4.20	Aspek Harga	82
4.21	Aspek Perkhidmatan	84
4.22	Dapatan Keseluruhan	86

SENARAI RAJAH

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
4.1	Bilangan Responden Mengikut Jantina	54
4.2	Peratusan Responden Mengikut Bangsa	55
4.3	Peratusan Responden Mengikut Peringkat Umur	56
4.4	Peratusan Responden Mengikut Pekerjaan	57
4.5	Peratusan Responden Mengikut Pendapatan	59
4.6	Peratusan Responden Mengikut Restoran Makanan Segera Antarabangsa	61
4.7	Bilangan Responden Mengikut Kesedaran Terhadap Kewujudan McDonald's	62
4.8	Bilangan Responden Mengikut Kesedaran Terhadap Kewujudan KFC	63
4.9	Bilangan Responden Mengikut Saluran Maklumat (McDonald's)	65
4.10	Bilangan Responden Mengikut Saluran Maklumat (KFC)	67
4.11	Bilangan Kekerapan Kunjungan Responden ke McDonald's	68
4.12	Bilangan Kekerapan Kunjungan Responden ke KFC	69
4.13	Bilangan Responden yang Mengunjungi McDonald's (sebulan)	71
4.14	Bilangan Responden yang Mengunjungi KFC (sebulan)	73
4.15	Kelebihan McDonald's	75

SENARAI LAMPIRAN**LAMPIRAN****TAJUK**

A	Surat Kebenaran Untuk Membuat Soal Selidik
B	Contoh Proposal
C	Contoh Borang Soal Selidik
D	Pamphlet McDonald's
E	Pamphlet Kentucky Fried Chicken (KFC)

BAB 1

PENGENALAN

1.0 Pendahuluan

Pada awal tahun 1960-an Amerika Syarikat wujud sebagai restoran makanan segera tempatan di Amerika Syarikat yang pertama membuka cawangannya di Kuala Lumpur. Sejak itu penerimaan masyarakat tempatan terhadap makanan segera semakin terbuka dan ini jelas dengan kedatangan restoran makanan segera seperti KFC, McDonald's, Pizza Hut dan Shakeys sekitar tahun 70-an dan awal 80-an.

1.0.1 Sejarah Penubuhan McDonald's

Pencinta McDonald's seluruh dunia perlu berterima kasih kepada Raymond Albert Kroc. Biarpun beliau tiada ada talian persaudaraan dengan Richard dan Maurice McDonald – adik-beradik tuan punya dan individu yang bertanggungjawab menjalankan perniagaan restoran hamburger di San Bernadino, California, pada sekitar 1950-an. Tetapi Raymond adalah individu yang bertanggungjawab mencadangkan kepada mereka untuk mula membuka beberapa buah restoran yang sama di tempat lain.

Ia bermula apabila Raymond, seorang empunya syarikat pengedar khas pembuat susu kocak yang bernama Multimixer, telah mendengar mengenai kehebatan adik-beradik McDonald tersebut menggunakan Multimixers untuk menyediakan hidangan pelanggan mereka. Beliau telah bertemu dengan mereka dan mendapatkan lesen francais untuk menjalankan perniagaan restoran McDonald's. Beliau menubuhkan McDonald's Corporation dan restoran pertamanya telah dibuka di Des Plaines, Illinois pada tahun 1955. Pada 1961, beliau telah membeli keseluruhan McDonald's dengan nilai US\$2.7 juta. Sejak itu, beliau telah mengembangkan McDonald's ke seluruh dunia.

Golden Arches Restaurants Sdn Bhd (GARSB) adalah sebuah syarikat penggabungan yang ditubuhkan di Malaysia pada Disember 1980. Syarikat GARSB telah mendapat lesen untuk menjalankan operasi restoran McDonald's di Malaysia dengan kebenaran oleh McDonald's Coperation, Amerika Syarikat.

Restoran McDonald's Malaysia yang pertama telah dibuka di Jalan Bukit Bintang, Kuala Lumpur pada 29 April 1982. Kini setelah 25 tahun berlalu, terdapat lebih 174 restoran McDonald's di seluruh Malaysia dan berkembang dengan pesat di Malaysia sekitar 15 hingga 20 buah restoran dibuka setiap tahun.

McDonald's terkenal dengan kepelbagaian hidangan terutamanya burger. Hidangan di McDonald's adalah lebih berbentuk set atau pakej. Antara hidangan yang disediakan adalah :

- *Value Meals*
- *Hidangan Ala Carte*
- *Sarapan Pagi*
- *Kegemaran Tempatan : Bubur Ayam dan Ayam Goreng*
- *Set Happy Meal*
- *Pencuci Mulut (Desserts)*
- *Minuman Ringan dan Panas (Beverage)*