



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

***AMALAN KESELAMATAN PENGGUNA DALAM ASPEK PEMBAIKAN  
KENDERAAN BERMOTOR DI LEMBAH KLANG, MALAYSIA***

**NURUL SYAMIMI BINTI ISA**

**FEM 2016 5**



**AMALAN KESELAMATAN PENGGUNA DALAM ASPEK PEMBAIKAN  
KENDERAAN BERMOTOR DI LEMBAH KLANG, MALAYSIA**

Oleh

**NURUL SYAMIMI BINTI ISA**

**Tesis ini dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah,  
Universiti Putra Malaysia, sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Sains**

**Mac 2016**

Semua bahan yang terkandung dalam tesis ini, termasuk tanpa had teks, logo, ikon, gambar dan semua karya seni lain, adalah bahan hak cipta Universiti Putra Malaysia kecuali dinyatakan sebaliknya. Penggunaan mana-mana bahan yang terkandung dalam tesis ini dibenarkan untuk tujuan bukan komersil daripada pemegang hak cipta. Penggunaan komersil bahan hanya boleh dibuat dengan kebenaran bertulis terdahulu yang nyata daripada Universiti Putra Malaysia.

Hak cipta © Universiti Putra Malaysia



Abstrak tesis ini yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Master Sains

**AMALAN KESELAMATAN PENGGUNA DALAM ASPEK PEMBAIKAN  
KENDERAAN BERMOTOR DI LEMBAH KLANG, MALAYSIA.**

Oleh

**NURUL SYAMIMI BINTI ISA**

**Mac 2016**

**Pengerusi : Elistina Abu Bakar, PhD**

**Fakulti : Ekologi Manusia**

Pertambahan pendaftaran kenderaan di Malaysia menunjukkan pertambahan permintaan dalam industri pembaikan dan penyelenggaraan kenderaan setiap tahun. Isu keselamatan perkhidmatan mula dibangkitkan oleh Ralph Nader yang membincangkan tentang keselamatan kenderaan dan mendedahkan amalan dan sikap pengeluar kenderaan yang mengabaikan ciri-ciri keselamatan terhadap pengeluaran dan penyelenggaraan kenderaan sehingga menyebabkan kematian akibat kemalangan kenderaan. Oleh itu, kajian ini bertujuan mengkaji faktor yang mempengaruhi amalan keselamatan pengguna dalam industri pembaikan dan penyelenggaraan kenderaan di Lembah Klang.

Kajian ini menggunakan data sekunder daripada kajian lain. Lokasi kajian adalah di kawasan Lembah Klang dengan melibatkan bilangan responden seramai 500 orang. Kaedah penyelidikan adalah secara tinjauan manakala kaedah analisis data pula adalah secara deskriptif dan inferensi iaitu melalui ujian perbezaan ujian-t, ANOVA sehala, dan regresi pelbagai dengan menggunakan perisian aplikasi *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Teori Tingkah Laku Dirancang digunakan dalam kajian ini. Tiga pemboleh ubah asal dalam teori ini dikaji dan ditambah dengan dua pemboleh ubah baru iaitu kerisauan dan keutamaan keselamatan. Oleh itu, sebanyak enam pemboleh ubah peramal yang dikaji iaitu faktor demografi jantina dan pendidikan, sikap pengguna terhadap risiko kemalangan, norma subjektif, tanggapan kawalan, kerisauan akan risiko kemalangan dan keutamaan keselamatan pengguna.

Dapatan kajian menunjukkan tiada perbezaan signifikan bagi jantina dan pendidikan dalam amalan keselamatan pengguna. Analisis deskriptif menunjukkan pengguna cenderung kepada sikap positif, norma subjektif tinggi, tanggapan kawalan tinggi, mengutamakan keselamatan dan kerisauan yang tinggi. Analisis regresi pelbagai menunjukkan kombinasi empat pemboleh ubah peramal iaitu keutamaan keselamatan, norma subjektif, tanggapan kawalan dan sikap menyumbang sebanyak 39.7 peratus ke

dalam model di mana pemboleh ubah keutamaan keselamatan telah dikenalpasti sebagai faktor penyumbang terbesar ke dalam model amalan keselamatan pengguna. Kajian ini memberi implikasi kepada polisi, pendidikan pengguna dan juga teori. Penggubal dasar dicadangkan untuk menetapkan satu piawaian berkenaan pembaikan kenderaan. Pendidikan pengguna yang seragam perlu dilaksanakan oleh persatuan pengguna dan juga kerajaan tanpa membezakan jantina dan pendidikan dengan menfokuskan faktor keutamaan keselamatan. Teori Tingkah Laku Dirancang telah dibuktikan boleh menerangkan amalan keselamatan dalam perkhidmatan pembaikan kenderaan dengan penambahan faktor lain seperti keutamaan keselamatan. Dicadangkan untuk kajian akan datang mengkaji aspek keselamatan dalam perkhidmatan pengguna yang lain disamping mengenalpasti faktor lain yang boleh menyumbang kepada amalan keselamatan pengguna yang baik.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universities Putra Malaysia in fulfillment  
of the requirement for the degree of Master Science

**CONSUMER SAFETY PRACTICES RELATING TO MOTOR VEHICLE  
REPAIRING IN KLANG VALLEY, MALAYSIA.**

By

**NURUL SYAMIMI BINTI ISA**

**March 2016**

**Chairman : Elistina Abu Bakar, PhD**

**Faculty : Human Ecology**

An increasing number registered of motor vehicles in Malaysia clearly shows that repair and maintenance of motor vehicles industry is growing every year. The concern about safety was raised by Ralph Nader who had discussed the practices and attitudes of vehicle manufacturers that ignored safety features on vehicle construction and repairing resulting in the number of deaths from car accidents. Thus, the objective of this study is to examine the factors that influence consumers safety practices in the repair and service industries in Klang Valley.

This study had utilized a secondary data from another research. The study was conducted in the Klang Valley which involved a total of 500 respondents. A survey method was used while the data were analyzed descriptively and inferentially which involved statistical tests such as t-test, ANOVA, and multiple regressions by using Statistical Package for Social Science (SPSS). The Theory of Planned Behavior was adopted in this study. Three established variables from this theory with additional of two new variables which were worry and safety priorities were explored. Therefore, a total of six predictor variables were studied which were the demographic factors of gender and level of education, attitude towards accidents risk, subjective norms, perceived behavior control, worry about accident risk and consumers' safety priorities.

The findings of this study showed that there is no significant difference between gender and level of education in safety practices. Descriptive analysis also showed that the consumers tend to have positive attitude, high subjective norm, high perceived behavior control, high level of safety priorities and worried about accident risks. Multiple regression analysis showed that a combination of four predictors which were safety priorities, subjective norm, perceived behavior control and attitude have contributed 39.7 percent to the model of safety practices while the variable of safety priorities showed the highest contribution.

This study has policy, consumer education and theory implications. Policymakers are proposed to set the standard relating to motor vehicle repair. A uniform consumer education programs should be implemented by consumer associations as well as government irrespective of gender and level of education, focusing on safety priorities factor. The Theory of Planned Behavior has been proven to explain consumer safety practices in the vehicle repair services with the addition of other factors such as safety priorities. It is suggested that future studies explore consumer safety aspect related to other types consumer services while investigating at other factors that may contribute to good consumer safety practices.



## PENGHARGAAN

Syukur ke hadrat Allah s.w.t dengan limpah rahmat yang dikurniakanNya sehingga penulisan bagi tesis ini telah berjaya disiapkan. Jutaan terima kasih diucapkan kepada Dr. Elistina Abu Bakar selaku Pengerusi Jawatankuasa Penyeliaan yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan tunjuk ajar dalam penulisan tesis ini. Tidak lupa juga kepada Dr. Syuhaily Osman selaku Ahli Jawatankuasa Penyeliaan yang juga telah banyak memberikan panduan dan nasihat.

Seterusnya ucapan terima kasih yang tidak terhingga juga buat ahli keluarga terutamanya suami dan bonda yang telah banyak menyuntik semangat untuk terus berjaya dalam bidang yang diceburi serta rakan-rakan seperjuangan yang lain yang telah sama-sama mengharungi susah dan senang sebagai pelajar siswazah serta yang telah banyak berkongsi ilmu dan memberi bimbingan sewajarnya. Akhir sekali, ucapan terima kasih juga buat semua yang telah membantu bagi menghasilkan tesis ini. Semoga semuanya mendapat rahmat dan limpahan kurniaan dariNya.



Saya mengesahkan bahawa satu Jawatankuasa Peperiksaan Tesis telah berjumpa ..... untuk menjalankan peperiksaan akhir bagi Nurul Syamimi Binti Isa untuk menilai tesis beliau yang bertajuk “Amalan Keselamatan Pengguna dalam Aspek Pembaikan Kenderaan Bermotor di Lembah Klang, Malaysia.” mengikut Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971 dan Perlembagaan Universiti Putra Malaysia [P.U. (A) 106] 15 Mac 1998. Jawatankuasa tersebut telah memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahkan ijazah Master Sains.

Ahli Jawatankuasa Peperiksaan Tesis adalah seperti berikut:

**Ahmad Hariza Hashim, PhD**

Profesor Madya  
Fakulti Ekologi Manusia  
Universiti Putra Malaysia  
(Pengerusi)

**Aini Mat Said, PhD**

Profesor Madya  
Fakulti Ekologi Manusia  
Universiti Putra Malaysia  
(Pemeriksa Dalam)

**Norazah Mohd Suki, PhD**

Profesor Madya  
Sekolah Perniagaan dan Kewangan Antarabangsa  
Universiti Malaysia Sabah  
Malaysia  
(Pemeriksa Luar)

---

**ZULKARNAIN ZAINAL, PhD**

Profesor dan Timbalan Dekan  
Sekolah Pengajian Siswazah  
Universiti Putra Malaysia

Tarikh : 25 Mei 2016

Tesis ini telah dikemukakan kepada senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan Ijazah Master Sains. Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

**Elistina Abu Bakar, PhD**

Pensyarah Kanan  
Fakulti Ekologi Manusia  
Universiti Putra Malaysia  
(Pengerusi)

**Syuhaily Osman, PhD**

Pensyarah Kanan  
Fakulti Ekologi Manusia  
Universiti Putra Malaysia  
(Ahli )

---

**BUJANG KIM HUAT, Ph.D**

Professor dan Dekan  
Sekolah Pengajian Siswazah  
Universiti Putra Malaysia

Tarikh :

## Perakuan Pelajar Siswazah

Saya memperakui bahawa:

- Tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli;
- Setiap petikan, kutipan dan ilustrasi telah dinyatakan sumbernya dengan jelas;
- Tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini, dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau di institusi lain;
- Hak milik intelek dan hakcipta tesis ini adalah hak milik mutlak Universiti Putra Malaysia, mengikut Kaedah-kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- Kebenaran bertulis daripada penyelia dan Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) hendaklah diperolehi sebelum tesis ini diterbitkan (dalam bentuk bertulis, cetakan atau popular, kertas seminar, manuskrip, poster, laporan, nota kuliah, modul pembelajaran atau material lain seperti yang dinyatakan dalam Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- Tiada plagiat atau pemalsuan/ fabrikasi data dalam tesis ini, dan integriti ilmiah telah dipatuhi mengikut Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012, Tesis telah diimbaskan dengan perisian pengesanan plagiat.

Tandatangan : \_\_\_\_\_ Tarikh: \_\_\_\_\_

Nama dan No. Matrik: Nurul Syamimi Binti Isa (GS37348)

**Perakuan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan:**

Dengan ini, diperakukan bahawa:

- Penyelidikan dan penulisan tesis ini adalah di bawah seliaan kami;
- Tanggungjawab penyeliaan sebagaimana yang dinyatakan dalam Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) telah dipatuhi.

Tandatangan: \_\_\_\_\_

Nama Pengerusi Jawatankuasa Penyeliaan: Elistina binti Abu Bakar

Tandatangan: \_\_\_\_\_

Nama Pengerusi Jawatankuasa Penyeliaan: Suhaily binti Osman

## ISI KANDUNGAN

	<b>Muka surat</b>
<b>ABSTRAK</b>	i
<b>ABSTRACT</b>	iii
<b>PENGHARGAAN</b>	v
<b>PENGESAHAN</b>	vi
<b>PERAKUAN</b>	ix
<b>SENARAI JADUAL</b>	xiii
<b>SENARAI RAJAH</b>	xiv
<b>SENARAI SINGKATAN</b>	xv
<b>BAB</b>	
<b>1</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Kenyataan Masalah	3
1.3 Kerangka Konsep	5
1.4 Signifikan Kajian	6
1.5 Persoalan Kajian	7
1.6 Objektif Kajian	
1.6.1 Objektif Umum	8
1.6.2 Objektif Khusus	8
1.7 Hipotesis	8
1.8 Limitasi Kajian	9
1.9 Definisi Kajian	
1.9.1 Sikap	9
1.9.2 Norma Subjektif	9
1.9.3 Tanggapan Kawalan	10
1.9.4 Risau akan Risiko Kemalangan	10
1.9.5 Keutamaan Keselamatan	10
1.9.6 Amalan Keselamatan Pengguna	11
1.10 Struktur Kajian	11
<b>2</b>	
<b>TINJAUAN LITERATUR</b>	
2.1 Pengenalan	12
2.2 Industri Pembaikan Kenderaan Bemotor	12
2.3 Amalan Keselamatan Pengguna	15
2.4 Latar Belakang Teori	17
2.4.1 Teori Tingkah Laku Dirancang	17

	2.5 Faktor yang Mempengaruhi Amalan	
	Keselamatan Pengguna	22
	2.5.1 Faktor Demografi	22
	2.5.2 Sikap Pengguna terhadap Risiko Kemalangan	25
	2.5.3 Norma Subjektif Pengguna	26
	2.5.4 Tanggapan Kawalan Pengguna	28
	2.5.5 Kerisauan Pengguna akan Risiko Kemalangan	29
	2.5.6 Keutamaan Keselamatan Pengguna	31
	2.6 Kerangka Konseptual Kajian	32
	2.7 Rumusan	34
<b>3</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	
	3.1 Pengenalan	35
	3.2 Rekabentuk Kajian, Populasi, Sampel dan Lokasi Kajian	35
	3.3 Instrumen Kajian	37
	3.3.1 Ujian Kebolehpercayaan dan Kesahan	38
	3.4 Analisis Data	39
	3.4.1 Ujian Normaliti	40
	3.4.2 Ujian <i>Andaian Equality of Variance</i>	40
	3.4.3 Ujian Lineariti	41
	3.4.4 Ujian <i>Multicollinearity</i>	41
	3.4.5 Ujian <i>Outliers</i>	41
	3.4.6 Analisis Deskriptif	42
	3.4.7 Analisis Inferensi	
	3.4.7.1 Ujian – <i>t</i>	42
	3.4.7.2 Ujian ANOVA	42
	3.4.7.3 Ujian Korelasi	42
	3.4.7.4 Ujian Regresi Pelbagai	43
	3.4.8 Analisis Faktor	43
	3.5 Rumusan	46
<b>4</b>	<b>HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN</b>	
	4.1 Pengenalan	47
	4.2 Latar Belakang Responden	47
	4.3 Skor Purata dan Sisihan Piawai Faktor yang Mempengaruhi Amalan Keselamatan Pengguna	49
	4.4 Amalan Keselamatan Pengguna	55
	4.5 Perbezaan Faktor Demografi Jantina dengan Amalan Keselamatan	58
	4.6 Perbezaan Tahap Pendidikan dalam Amalan Keselamatan	59
	4.7 Faktor yang Mempengaruhi Amalan Keselamatan Pengguna	60

4.8	Rumusan	66
<b>5</b>	<b>KESIMPULAN DAN CADANGAN</b>	
5.1	Pengenalan	67
5.2	Ringkasan Kajian	67
5.3	Kesimpulan	68
5.3.1	Mengkaji Perbezaan Faktor Demografi Jantina dan Pendidikan Pengguna.	68
5.3.2	Mengkaji Sikap Pengguna terhadap Risiko Kemalangan dalam Aspek Keselamatan Pembaikan Kenderaan Bermotor di Bengkel.	68
5.3.3	Mengkaji Norma Subjektif Pengguna dalam Aspek Keselamatan Pembaikan Kenderaan Bermotor di Bengkel.	69
5.3.4	Mengkaji Tanggapan Kawalan Pengguna dalam Aspek Keselamatan Pembaikan Kenderaan Bermotor di Bengkel.	69
5.3.5	Mengenal Pasti Tahap Kerisauan Pengguna akan Risiko Kemalangan dalam Aspek Pembaikan Kenderaan Bermotor di Bengkel.	69
5.3.6	Mengenal Pasti Tahap Keutamaan Keselamatan Pengguna dalam Aspek Pembaikan Kenderaan Bermotor di Bengkel.	70
5.3.7	Mengkaji Tahap Amalan Keselamatan Pengguna dalam Aspek Keselamatan Pembaikan Kenderaan Bermotor di Bengkel.	70
5.3.8	Mengenal Pasti Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Amalan Keselamatan Pengguna dalam Aspek Pembaikan Kenderaan Bermotor di bengkel.	70
5.4	Implikasi Kajian	71
5.5	Cadangan Kajian Akan Datang	75
	<b>RUJUKAN</b>	77
	<b>LAMPIRAN</b>	86
	<b>BIODATA PELAJAR</b>	109
	<b>SENARAI PENERBITAN</b>	110

## SENARAI JADUAL

Jadual		Muka Surat
3.1	Saiz Populasi dan Jumlah Responden Mengikut Bandar	36
3.2	Senarai Taman Perumahan	36
3.3	Ujian Kebolehpercayaan dan Kesahan Instrumen Kajian	39
3.4	Nilai Skewness dan Kurtosis	40
3.5	Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF	41
3.6	Perkaitan Pemboleh Ubah Peramal dan Bersandar	43
3.7	Ujian KMO dan <i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	44
3.8	<i>Rotated Component Matrix</i>	45
4.1	Latar Belakang Responden	48
4.2	Sikap Pengguna terhadap Risiko Kemalangan	50
4.3	Norma Subjektif Pengguna	51
4.4	Tanggapan Kawalan Pengguna	52
4.5	Kerisauan Pengguna akan Risiko Kemalangan	53
4.6	Keutamaan Keselamatan Pengguna	54
4.7	Nilai Purata bagi Setiap Faktor yang Mempengaruhi Amalan Keselamatan Pengguna	55
4.8	Amalan Keselamatan Pengguna dalam Perkhidmatan Pembaikan Kenderaan	57
4.9	Ujian Perbezaan Jantina dalam Amalan Keselamatan Pengguna	58
4.10	Ujian Perbezaan Analisis Variasi Sehala bagi Pendidikan dalam Amalan Keselamatan Pengguna.	59
4.11	Model Amalan Keselamatan pengguna	61
4.12	Anggaran Pekali Regresi Pelbagai bagi Amalan Keselamatan Pengguna	62
4.13	Pemboleh Ubah Disingkirkan	63
4.14	Model Regresi	63



## SENARAI RAJAH

<b>Rajah</b>		<b>Muka Surat</b>
1	Kerangka Konsep	6
2	Teori Tingkah Laku Dirancang	19
3	Model Amalan Keselamatan Organisasi	21
4	Kerangka Kajian “ Amalan Keselamatan Pengguna dalam Aspek Pembaikan Kenderaan Bemotor di Lembah Klang”.	33



## SENARAI SINGKATAN

APP	Akta Perlindungan Pengguna
ANOVA	<i>Analysis of Variance Test</i>
DPN	Dasar Pengguna Negara
GM	<i>General Motor</i>
JPJ	Jabatan Pengangkutan Jalan
KPDNKK	Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan
NCCC	<i>National Consumer Complaint Centre</i> (Pusat Aduan Pengguna Nasional)
PUSPAKOM	Pusat Pemeriksaan Kenderaan Berkomputer
TTPM	Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

© COPYRIGHT UPM



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Pengenalan

Presiden Amerika Syarikat, J.F Kennedy 1951 telah memperuntukkan empat hak universal manusia iaitu hak untuk mendapat keselamatan, hak untuk mendapat maklumat, hak untuk membuat pilihan dan hak untuk didengar manakala *Consumer International* pula menambah empat hak iaitu hak mendapat keperluan asas, hak mendapat ganti rugi, hak mendapat pendidikan pengguna dan hak untuk mendapat alam sekitar yang sihat. Kesemua hak ini menjadi ukuran terpenting dalam memberi kuasa kepada pengguna untuk melindungi diri sendiri kerana keupayaan pengguna mendapatkan barang dan perkhidmatan bergantung kepada sikap, pengetahuan, kemahiran, perlakuan dan sumber yang ada di bawah kawalan pengguna (Jariah, Sharifah dan Laily, 2013). Menurut mereka, pengguna dapat mencapai kesejahteraan mereka sebagai pengguna dengan mengetahui hak dalam melaksanakan tanggungjawab dan perlu terlibat dalam perlindungan sendiri yang merupakan salah satu matlamat Dasar Pengguna Negara.

Walau bagaimanapun, Ahmad Sobri (2004) menyatakan peruntukan hak-hak universal ini belum cukup kuat untuk membuktikan bahawa pengguna dilindungi sepenuhnya. Ini kerana masih terdapat beberapa kekurangan dan kelemahan undang-undang yang sedia ada dalam melindungi pengguna disebabkan oleh kewujudan amalan mengeksploitasi dan mendominasi pengguna dalam pasaran oleh para peniaga atau pengeluar menyebabkan pengguna tertindas dan teraniaya. Penindasan yang dimaksudkan adalah seperti kenaikan harga barangan pada musim perayaan, penggunaan barangan atau produk yang tidak berkualiti dan menjejaskan keselamatan pengguna. Mohd Hamdan (1990) menyatakan bahawa penyelewengan boleh berlaku di mana sahaja tidak kira sama ada di negara membangun, negara maju ataupun mundur bahkan penyelewengan adalah perbuatan yang tidak adil yang dilakukan secara sengaja oleh peniaga serta memberikan kesan kepada keselamatan dan kesejahteraan pengguna. Oleh itu, akibat penindasan dan penyelewengan daripada pihak pembekal dan peniaga maka perlu adanya perlindungan yang lebih berkesan kepada pengguna iaitu berdasarkan kepada undang-undang negara dan dasar pengguna secara menyeluruh. Sebelum tergubalnya Akta Perlindungan Pengguna 1999, tidak terdapat undang-undang khusus untuk memberi perlindungan kepada pengguna berkenaan dengan pembaikan kenderaan di bengkel dan jika adapun hanya di bawah undang-undang kontrak dan undang-undang tort (kecuaian). Selepas tergubalnya APP pada tahun 1999, Bahagian VIII Akta Perlindungan Pengguna 1999, Tribunal Tuntutan Pengguna dan Majlis Penasihat Pengguna telah ditubuhkan di mana kewujudan undang-undang ini secara umumnya merangkumi semua aspek keselamatan yang bertujuan untuk melindungi pengguna yang tidak terhad kepada aspek perkhidmatan sahaja.

Konteks perlindungan terhadap pengguna juga merupakan salah satu daripada komponen prinsip dan panduan asas di bawah Dasar Pengguna Negara (DPN) yang bermatlamatkan untuk membudayakan amalan perlindungan sendiri, kawal selia sendiri dan tahap perlindungan pengguna serta menyediakan persekitaran kondusif

secara adil dan lestari. Segala prinsip dan panduan yang digariskan dalam DPN merupakan elemen kepada pelaksanaan dan penggubalan undang-undang berkaitan pengguna yang merupakan asas kepada kegiatan yang melibatkan kepenggunaan. Kerjasama daripada pihak kerajaan, sektor perniagaan dan pengeluar mahupun organisasi bukan kerajaan misalnya persatuan pengguna adalah penting untuk melindungi pengguna sebagaimana yang diperuntukkan dalam DPN. Di negara maju misalnya, kedudukan pengguna dipelihara melalui kombinasi pelaksanaan undang-undang, persaingan sehat dalam industri perkhidmatan serta sikap dan kesedaran pengguna terhadap tuntutan hak mereka sendiri (Jariah, Sharifah dan Laily, 2013).

Antara perkara yang ditekankan dalam DPN ialah aspek perlindungan pengguna dari segi pelaksanaan perlindungan sendiri melalui tindakan pengguna itu sendiri. Perlindungan sendiri yang dimaksudkan termasuklah kesedaran terhadap hak dan tanggungjawab pengguna dalam mendapatkan produk dan perkhidmatan yang lebih baik dan selamat serta lebih berkualiti (KPDNKK, 2013). Oleh itu, adalah penting bagi seseorang pengguna untuk berusaha memartabatkan kedaulatan mereka melalui kesedaran dan amalan yang menunjukkan bahawa pengguna itu mampu melakukan sesuatu untuk melindungi diri mereka secara berterusan. Mereka perlulah proaktif dan bijak bertindak secara rasional dan tidak seharusnya mengharapkan orang lain sahaja untuk membela nasib mereka. Keberkesanan undang-undang dan dasar perlindungan pengguna amat bergantung pada pengetahuan pengguna mengenainya dan keupayaan mereka untuk mengambil tindakan sewajarnya (Ahmad Sobri, 2004). Hal ini bertepatan dengan kenyataan Mohd Hamdan (2005) iaitu perlindungan pengguna yang berkesan perlu berasaskan kepada undang-undang negara yang berfungsi sebagai kerangka perlindungan pengguna serta tahap pengetahuan dan kesedaran pengguna mampu menjadikan mereka lebih bertanggungjawab dan bersedia untuk tampil menyuarakan aduan terhadap sebarang masalah yang dihadapi semasa berurusan dengan peniaga atau pembekal.

Industri perkhidmatan dilabelkan sebagai industri ketiga yang memberi impak kepada perkembangan ekonomi negara. Ini kerana sektor perkhidmatan di Malaysia didapati semakin meningkat menjelang tahun di samping menjadi penyumbang utama kepada pertumbuhan ekonomi Malaysia (Raimi Nuraini, Poo dan Norlida Hanim, 2012). Dalam Rancangan Malaysia ke-10 (RMK10) yang merupakan kesinambungan kepada pelan rancangan pembangunan negara jangka sederhana untuk tempoh lima tahun bermula 2011 hingga 2015, kerajaan menasarkankan ekonomi yang berpaksikan pengetahuan inovatif dan kreatif dan berkemahiran tinggi yang dijana oleh industri perkhidmatan. Misalnya, permintaan terhadap kenderaan menunjukkan wujudnya perkembangan industri perkhidmatan di mana kenderaan pada masa kini merupakan salah satu keperluan untuk digunakan setiap masa bagi memudahkan pergerakan. Statistik dari Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) menunjukkan jumlah pendaftaran motosikal adalah sebanyak 609, 596 unit dari tahun 2012 kepada 528, 508 unit pada tahun 2013. Begitu juga dengan kereta dengan jumlah sebanyak 628, 239 unit pada tahun 2012 kepada 583, 060 unit pada tahun 2013 (Jabatan Pengangkutan Jalan, 2013). Tambahan pula, statistik bagi jumlah keseluruhan pemandu terkumpul mengikut tahun adalah sebanyak 12,763,452 juta pada tahun 2011 dan meningkat kepada 13,303,843 juta pada tahun 2012. Keadaan ini menunjukkan bahawa permintaan terhadap kenderaan semakin meningkat saban tahun. Oleh itu, industri penyelenggaraan kenderaan bermotor merupakan industri perkhidmatan yang penting kerana

pertambahan bilangan kenderaan yang didaftarkan dan jumlah pemandu berlesen dari tahun ke tahun menyebabkan permintaan yang tinggi terhadap perkhidmatan ini. Walau bagaimanapun, pembaikan kenderaan melibatkan isu seperti kekurangan kepakaran teknikal dan pengetahuan berkenaan hak-hak penyelenggaraan kenderaan menyebabkan pengguna tidak tahu untuk memilih bengkel yang terbaik dan akibatnya pengguna ditipu dan ditindas oleh pemilik bengkel itu sendiri (Elistina dan Naemah, 2010).

Garis Panduan dan Kod Etika bagi industri penyelenggaraan kenderaan bermotor telah digubal bagi melindungi hak dan kepentingan pengguna, menggalakkan pertumbuhan dan perkembangan industri penyelenggaraan kenderaan bermotor di samping menghalang perilaku dan tatacara perkhidmatan yang bersifat mengelirukan serta memperdaya pengguna. Garis panduan ini adalah tertakluk di bawah Akta Kawalan 1946 dan Seksyen 150 Akta Perlindungan Pengguna 1999 yang memberi kuasa kepada KPDNKK mengeluarkan peraturan berhubung perkhidmatan yang berkaitan dengan pengusaha bengkel kenderaan.

Isu berkenaan keselamatan perkhidmatan bermula sejak dari tahun 1900-an lagi di mana isu ini mula dibangkitkan oleh Ralph Nader melalui *Interstate Commerce Commission* dan mempersoalkan isu keselamatan kenderaan ini dalam terbitan bukunya iaitu *Unsafe Any Speed* di Amerika Syarikat. Nader telah mendedahkan amalan dan sikap pengeluar kenderaan dari syarikat *General Motors (GM)* yang mengabaikan ciri-ciri keselamatan terhadap pengeluaran dan penyelenggaraan kenderaan sehingga menyebabkan jumlah kematian akibat kemalangan kereta meningkat. Elvik, Mysen dan Vaa (1997) menyatakan bahawa 70 peratus kemalangan jalan raya adalah disebabkan oleh kesilapan tingkah laku pemandu, struktur jalan raya dan juga keadaan semasa kenderaan yang mana faktor keselamatan fizikal kenderaan juga telah menyumbang kepada statistik peningkatan kemalangan jalan raya.

Sebagai pengguna, mereka berhak untuk dilindungi daripada barangan dan perkhidmatan yang tidak selamat atau berbahaya atau mungkin boleh memudaratkan kesihatan dan keselamatan diri mereka. Oleh itu, kajian ini memberi penekanan kepada amalan keselamatan pengguna dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor dengan meneliti kepada beberapa faktor peramal termasuk faktor demografi (jantina dan pendidikan), sikap pengguna terhadap risiko kemalangan, norma subjektif pengguna, tanggapan kawalan pengguna, kerisauan pengguna akan risiko kemalangan dan keutamaan keselamatan pengguna. Selaras dengan matlamat DPN untuk membudayakan amalan perlindungan sendiri dalam kalangan pengguna, kajian terhadap faktor-faktor peramal ini dapat memberi pendidikan kepada pengguna dalam melahirkan pengguna berdaya upaya yang melaksanakan perlindungan sendiri.

## 1.2 Kenyataan masalah

Peningkatan jumlah kenderaan bermotor seperti kereta dan motosikal jelas menunjukkan bahawa industri pembaikan dan penyelenggaraan kenderaan bermotor semakin berkembang kerana permintaan terhadap kenderaan bermotor meningkat saban

tahun (Jabatan Pengangkutan Jalan, 2013). Pelbagai spekulasi yang timbul daripada kes kemalangan yang dilaporkan termasuklah kegagalan mengendalikan kenderaan dan penyelenggaraan kenderaan yang tidak menepati piawai sebelum perjalanan dan kelemahan sistem perkhidmatan pembaikan (Polis Diraja Malaysia, 2013).

Masalah pengguna berkaitan bengkel pembaikan banyak dilaporkan dalam laporan akhbar iaitu ramai pengusaha bengkel kenderaan bermotor di seluruh negara didapati gagal mematuhi Peraturan Perlindungan Pengguna (Pendedahan Maklumat Bengkel, 2002) dan Akta Perlindungan Pengguna 1999 apabila tidak mengemukakan sebut harga alat ganti sebelum membaiki kenderaan serta tidak memaklumkan kepada pemilik kenderaan bahawa alat ganti yang ditukar adalah sama ada yang baru atau terpakai (Berita Harian, 2010). Terdapat juga masalah penggunaan alat ganti seperti cakera brek tiruan yang kebanyakannya digunakan oleh pengguna sama ada secara sedar ataupun tidak dengan alasan untuk meminimumkan kos pembaikan dan penyelenggaraan (Kosmo, 2014). Dianggarkan 80 peratus daripada 11 juta kenderaan di negara ini terdedah kepada risiko kemalangan jalan raya berikutan penggunaan alat ganti tiruan dan 40 peratus daripada jumlah kemalangan jalan raya adalah disebabkan oleh alat ganti yang tidak sempurna dan tiruan (Kosmo, 2014). Masalah dalam isu penggunaan alat ganti tiruan juga didapati sebanyak 60 peratus daripada alat ganti tiruan kenderaan dirampas oleh Bahagian Penguatkuasaan, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) sejak lima tahun lalu di mana alat ganti kenderaan ini didapati diimport dari negara luar, terutamanya dari China (Berita Harian, 2013). Selain itu, terdapat kes di mana seorang pengguna yang terpaksa menghantar kenderaan miliknya sebanyak 5 kali di bengkel yang sama untuk dibaik pulih dan diselenggarakan akibat kerosakan yang sama serta dikenakan kos bayaran pembaikan yang tidak memuaskan (Berita Nasional Malaysia, 2013).

Permasalahan dalam kajian ini juga boleh dilihat berdasarkan isu kereta potong di mana laporan yang dikeluarkan oleh Pusat Pemeriksaan Kenderaan Berkomputer (PUSPAKOM) menunjukkan bilangan kenderaan yang gagal menukar hak milik kerana masalah potong dan sambung meningkat lebih 20 peratus daripada 274 kes pada 2008 kepada 334 kes tahun 2009 manakala bilangan kenderaan yang gagal melepasi pemeriksaan di Puspakom, dalam tiga bulan pertama tahun 2010 adalah sebanyak 188 kenderaan. Faktor yang menjadi penyebab kepada peningkatan kes ini adalah disebabkan oleh kewujudan banyak bengkel kereta yang menjual alat ganti kenderaan terpakai secara '*half-cut*' atau secara potong dan sambung (PUSPAKOM, 2014).

Statistik daripada nilai rampasan alat ganti tiruan membabitkan 62 kes dibawah Akta Perihal Dagangan 2011 dari 1 Januari 2006 hingga 30 November lalu, melibatkan nilai rampasan melebihi RM9.8 juta (KPDNKK, 2013). Statistik daripada Tribunal Tuntutan Pengguna pula mendapati jumlah aduan berkaitan bengkel kereta sebanyak 335 kes pada tahun 2012 dan 254 kes pada tahun 2013 dengan kedudukan pada senarai aduan keempat tertinggi (Tribunal Tuntutan Pengguna, 2013). Statistik yang dikeluarkan oleh Pusat Aduan Pengguna Nasional (2014) berkenaan aduan berkaitan sektor perkhidmatan menunjukkan bahawa masalah pengguna berhubung perkhidmatan dan pembaikan kenderaan adalah paling tinggi aduannya iaitu sebanyak 51.0 peratus. Antara perkara yang dilaporkan dalam aduan adalah berkenaan dengan masalah pekerja bengkel yang membuka keseluruhan kenderaan sedangkan hanya elemen kecil sahaja,

bahan atau alat ganti yang berkualiti rendah serta cepat rosak, kos bayaran yang mahal kepada pengguna, kerja pembaikan melebihi apa yang diminta, kerja pembaikan lambat, tayar meletup, gear dan tettingkap automatik tidak berfungsi (Pusat Aduan Pengguna Nasional, 2014).

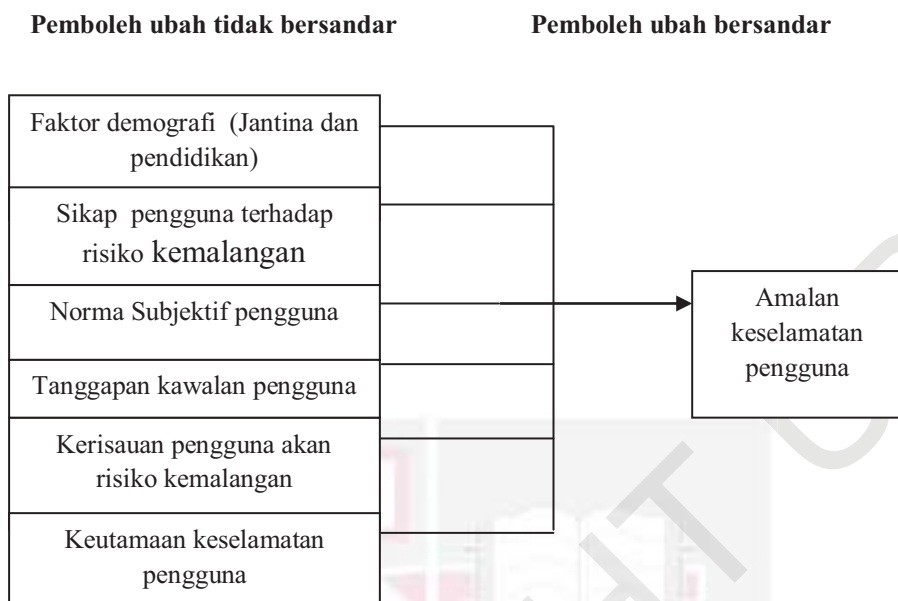
Elistina dan Naemah (2010) mendapati sebanyak 84.5 peratus pengguna tidak mengetahui bahawa bengkel wajib memberi pernyataan bertulis sebelum menjalankan pembaikan sekiranya kerja-kerja diagnosis berkemungkinan akan menjejaskan kenderaan. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa kelemahan pengguna untuk memahami hak dan industri itu sendiri menghalang mereka untuk mendapatkan perlindungan secara komprehensif dan menyebabkan mereka tidak dapat membuat keputusan yang efektif semasa memilih bengkel untuk pembaikan dan penyelenggaraan kenderaan mereka.

Setiap masalah yang dibincangkan di atas menunjukkan bahawa pengguna mengalami kesukaran dan dilanda dengan pelbagai masalah daripada industri pembaikan kenderaan bermotor. Masalah yang diperihalkan ini menunjukkan bahawa pentingnya untuk mengkaji amalan keselamatan pengguna berhubung dengan masalah yang berlaku kebanyakannya adalah berkenaan dengan hak dan kepentingan pengguna terhadap jaminan keselamatan pembaikan kenderaan mereka. Oleh itu, faktor peramal seperti faktor demografi (jantina dan pendidikan), sikap pengguna terhadap risiko kemalangan, norma subjektif pengguna, tanggapan kawalan pengguna, kerisauan pengguna akan risiko kemalangan dan keutamaan keselamatan pengguna akan dikaji dalam kajian ini bagi menentukan sama ada semua faktor peramal ini menyumbang kepada amalan keselamatan pengguna dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor di bengkel.

### **1.3 Kerangka Konsep**

Kajian ini terdiri daripada enam pemboleh ubah tidak bersandar iaitu faktor peramal seperti faktor demografi (jantina dan pendidikan), sikap pengguna terhadap risiko kemalangan, norma subjektif pengguna, tanggapan kawalan pengguna, kerisauan pengguna akan risiko kemalangan dan keutamaan keselamatan pengguna. Manakala pemboleh ubah bersandar adalah amalan keselamatan pengguna dalam aspek keselamatan pembaikan kenderaan bermotor di bengkel. Gambaran terperinci bagi kerangka konsep kajian ini ditunjukkan pada Rajah 2.1 di bawah.





**Rajah 1: Kerangka konsep**

#### 1.4 Signifikan Kajian

Kajian ini dapat memberi maklumat kepada pihak kerajaan untuk meningkatkan tahap keselamatan rakyat Malaysia terutamanya dalam industri perkhidmatan dan pembaikan kenderaan bermotor di bengkel. Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) juga dapat merangka dasar, polisi baru atau undang-undang yang lebih ketat berkenaan dengan aspek perlindungan pengguna terutamanya dalam sektor perkhidmatan pembaikan kenderaan. Standard keselamatan dapat dibangunkan dan dibentuk berdasarkan tingkah laku pengguna agar peraturan yang sedia ada sesuai dan bertepatan dengan permasalahan pengguna pada masa kini. Kerajaan juga dapat merangka satu dasar yang bertepatan dengan industri penyelenggaraan kenderaan di mana dasar ini lebih mengutamakan kepentingan pengguna dan perlindungan terhadap pengguna dalam aspek keselamatan ketika berurusan dengan bengkel. Antaranya ialah melalui penggubalan undang-undang baru dan penguatkuasaan undang-undang yang bertepatan dengan masalah yang dialami pengguna dalam sektor ini. Tambahan pula, Akta Perlindungan Pengguna (1999) adalah umum untuk semua industri dan bukan tertumpu kepada industri pembaikan kenderaan bermotor sahaja.

Hasil kajian ini dapat digunakan dalam memberi pendidikan kepada pengguna berkaitan amalan keselamatan diri. Faktor peramal seperti jantina dan pendidikan diharapkan dapat memberi perangsang positif kepada pihak kerajaan dan bukan kerajaan terutamanya dalam melaksanakan satu program pendidikan secara seragam

yang lebih adil dalam memupuk kesedaran dan kepentingan keselamatan kepada pengguna tanpa melihat perbezaan latar belakang mereka. Faktor sikap pengguna terhadap risiko kemalangan, norma subjektif pengguna, tanggapan kawalan pengguna, kerisauan pengguna akan risiko kemalangan dan keutamaan keselamatan pengguna pula diharap dapat dihayati oleh pengguna itu sendiri dalam melaksanakan hak dan tanggungjawab mereka untuk memperkasakan budaya amalan keselamatan. Misalnya, di samping peranan yang dimainkan oleh pihak kerajaan, pengguna juga dapat memahami faktor-faktor yang mempengaruhi amalan keselamatan pengguna. Selain daripada pihak kerajaan dan pengguna, badan bukan kerajaan seperti persatuan pengguna juga dapat berkongsi kepentingan bersama daripada kajian ini. Ini kerana peranan badan-badan bukan kerajaan (NGO) seperti persatuan pengguna dilihat amat penting dalam membantu kerajaan mempertingkatkan kesedaran mengenai hak kepenggunaan kepada pengguna. Persatuan pengguna dapat bergerak seiring dengan pihak kerajaan dalam melaksanakan program yang dapat memupuk para pengguna untuk melengkapkan diri dengan ilmu kepenggunaan dan menjadi pengguna yang bijak serta berinformasi supaya dapat mengelak daripada ditipu dan ditindas oleh peniaga. Selain itu, pengenalan faktor-faktor peramal di dalam kajian ini dapat juga dijadikan teras kepada persatuan pengguna untuk mendidik dan menarik perhatian pengguna menjadi pengguna bijak seperti membeli barangan berkualiti, membuat perbandingan harga, memilih perkhidmatan yang terbaik dan membuat pilihan yang tepat terutamanya berkaitan dengan perkhidmatan dan pembaikan kenderaan bermotor yang selamat di bengkel.

### 1.5 Persoalan Kajian

1. Adakah terdapat perbezaan antara faktor demografi (jantina dan pendidikan) dalam amalan keselamatan pengguna berkaitan aspek pembaikan kenderaan bermotor di bengkel?
2. Apakah tahap sikap pengguna terhadap risiko kemalangan dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor di bengkel?
3. Apakah tahap norma subjektif pengguna dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor di bengkel?
4. Apakah tahap tanggapan kawalan pengguna dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor di bengkel?
5. Apakah tahap kerisauan pengguna akan risiko kemalangan dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor di bengkel ?
6. Apakah tahap keutamaan keselamatan pengguna dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor di bengkel?
7. Apakah tahap amalan keselamatan pengguna dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor di bengkel?
8. Sejauh manakah faktor peramal seperti faktor demografi (jantina dan pendidikan), sikap pengguna terhadap risiko kemalangan, norma subjektif pengguna, tanggapan kawalan pengguna, kerisauan pengguna akan risiko kemalangan dan keutamaan keselamatan pengguna mempengaruhi amalan keselamatan pengguna dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor di bengkel?

## 1.6 Objektif Kajian

### 1.6.1 Objektif Umum

Tujuan kajian dilakukan adalah untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi amalan keselamatan pengguna dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor di bengkel.

### 1.6.2 Objektif Khusus

1. Mengkaji perbezaan faktor demografi (jantina dan pendidikan) dalam amalan keselamatan pengguna dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor .
2. Mengkaji tahap sikap pengguna terhadap risiko kemalangan dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor di bengkel.
3. Mengkaji tahap norma subjektif pengguna dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor di bengkel.
4. Mengkaji tahap tanggapan kawalan pengguna dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor di bengkel.
5. Mengenal pasti tahap kerisauan pengguna akan risiko kemalangan dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor bengkel.
6. Mengenal pasti tahap keutamaan keselamatan pengguna dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor di bengkel.
7. Mengenal pasti tahap amalan keselamatan pengguna berkaitan aspek pembaikan kenderaan bermotor di bengkel.
8. Mengenal pasti pengaruh faktor peramal seperti faktor demografi (jantina dan pendidikan), sikap pengguna terhadap risiko kemalangan, norma subjektif pengguna, tanggapan kawalan pengguna, kerisauan pengguna akan risiko kemalangan dan keutamaan keselamatan pengguna terhadap amalan keselamatan pengguna dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor di bengkel.

## 1.7 Hipotesis

H<sub>0</sub>1: Tiada perbezaan signifikan bagi faktor demografi (jantina dan pendidikan) dalam amalan keselamatan pengguna berkaitan aspek pembaikan kenderaan bermotor .

H<sub>0</sub>2: Faktor demografi (jantina dan pendidikan), sikap pengguna terhadap risiko kemalangan, norma subjektif pengguna, tanggapan kawalan pengguna, kerisauan pengguna akan risiko kemalangan dan keutamaan keselamatan pengguna bukanlah faktor peramal terhadap amalan keselamatan pengguna dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor.

## 1.8 Limitasi Kajian

Dapatan daripada kajian ini adalah berdasarkan kepada data yang diperolehi daripada 500 orang pengguna bagi lima buah bandar sahaja di sekitar Lembah Klang. Selain itu, kajian ini menggunakan data sedia ada iaitu data sekunder yang telah dikumpulkan oleh pengkaji terdahulu untuk menjawab objektif mereka dan hanya pemboleh ubah tertentu sahaja yang boleh digunakan dan dikaji dalam kajian ini. Kajian hanya mengkaji beberapa pemboleh ubah peramal sahaja iaitu demografi (jantina dan pendidikan), sikap pengguna terhadap risiko kemalangan, norma subjektif pengguna tanggapan kawalan pengguna, kerisauan pengguna akan risiko kemalangan dan keutamaan keselamatan pengguna.

## 1.9 Definisi Kajian

Dalam bahagian ini, definisi pemboleh ubah iaitu berkenaan amalan keselamatan, sikap, norma subjektif, tanggapan kawalan, risau akan kemalangan akan dan keutamaan keselamatan dijelaskan berdasarkan definisi konseptual dan operasional.

### 1.9.1 Sikap

**Konseptual:** Satu keadaan yang berubah-ubah yang tidak dapat dilihat tetapi ia digunakan untuk mencerminkan kefahaman persepsi dan menghuraikan tingkah laku seseorang terhadap sesuatu (Hyness, 2000). Sikap adalah penilaian secara positif atau negatif terhadap seorang individu dalam melaksanakan tingkah laku (Rivis dan Sheeran, 2003).

**Operasional:** Sikap pengguna dalam kajian ini ialah sikap terhadap risiko kemalangan yang merupakan fikiran, perasaan atau tanggapan pengguna itu terhadap keselamatan mereka seperti risiko kemalangan akibat pengubahsuaian kenderaan dan pertukaran alat ganti tidak tulen.

### 1.9.2 Norma subjektif

**Konseptual:** Norma subjektif adalah penerimaan dan tumpuan terhadap pengaruh seperti rakan sebaya yang memberi impak yang lebih besar kepada tingkah laku individu daripada aspek biologi, personaliti, keluarga, agama, budaya dan lain-lain pengaruh (Borsari dan Carey, 2001). Norma subjektif juga dimaksudkan sebagai perkongsian sosial dan pelaksanaan sikap tertentu daripada orang yang penting bagi individu itu tentang apa yang boleh dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan dalam sesuatu keadaan (Elster, 1990).

**Operasional:** Norma subjektif dimaksudkan sebagai pengaruh kepercayaan daripada kumpulan sosial terpenting dalam hidup seseorang individu itu seperti keluarga, rakan sebaya dan saudara di dalam mempengaruhi amalan keselamatan individu tersebut dalam industri pembaikan kenderaan.

### 1.9.3 Tanggapan kawalan

**Konsepsual:** Tanggapan kawalan adalah keadaan di mana sejauh mana seseorang individu itu menganggap pencapaian atau hasil daripada tingkah laku mereka berada dalam kawalan mereka (Armitage dan Conner, 1999).

**Operasional:** Tanggapan kawalan adalah kepercayaan seseorang individu terhadap diri bahawa sebarang keputusan untuk melakukan amalan keselamatan berada dalam kawalan mereka.

### 1.9.4 Risau akan risiko kemalangan

**Konsepsual:** Risau dimaksudkan sebagai kebimbangan yang berkait rapat dengan pemikiran seseorang terhadap sesuatu perkara atau peristiwa yang tidak menentu dan tidak menyenangkan (Sjoberg, 1998).

**Operasional:** Risau akan kemalangan adalah kesan daripada desakan emosi atau kebimbangan awal oleh seseorang individu tentang aspek keselamatan pembaikan kenderaan yang boleh membawa kepada kemalangan sekiranya aspek keselamatan pembaikan diabaikan.

### 1.9.5 Keutamaan keselamatan

**Konsepsual:** Keutamaan keselamatan adalah keadaan di mana seseorang membuat pilihan untuk bertindak secara positif dengan ingin mendapatkan jaminan keselamatan apabila mereka mempunyai peluang untuk berbuat sedemikian dalam sesuatu situasi yang tertentu (Moen, 2007).

**Operasional:** Keutamaan keselamatan dimaksudkan sebagai kecenderungan untuk menitikberatkan faktor keselamatan dalam setiap keputusan yang dibuat berkenaan perkhidmatan dan pembaikan kenderaan di bengkel.

### 1.9.6 Amalan keselamatan

**Konsepsual:** Amalan adalah cara individu membuat perancangan untuk menggunakan masa mengikut satu pola yang sama yang dilakukan berulang kali yang merujuk kepada perlakuan seseorang atau penglibatan yang berterusan dalam beberapa keadaan tertentu (Hynes, 2000).

**Operasional:** Amalan keselamatan dimaksudkan sebagai perbuatan atau tingkah laku seseorang individu dalam memastikan keselamatan ketika berurusan dengan bengkel pembaikan kenderaan seperti menghantar kenderaan ke bengkel yang diyakini perkhidmatan selamat sahaja, tidak membuat pengubahsuaian kenderaan tanpa mengetahui risiko dan mencari maklumat berkaitan penyelenggaraan.

### 1.10 Struktur kajian

Kajian ini merangkumi lima bab iaitu Bab Satu akan membincangkan secara terperinci berkenaan dengan latar belakang kajian yang meliputi pengenalan yang membincangkan tentang perlindungan pengguna dan industri perkhidmatan bengkel, kenyataan masalah, kerangka konsep kajian, kajian signifikan, persoalan dan objektif kajian, hipotesis, limitasi kajian dan definisi istilah kajian ini.

Bab Dua akan menerangkan berkenaan dengan latar belakang kajian di mana latar belakang kajian adalah dengan berpandukan kepada kajian-kajian lepas yang dipilih bersesuaian dan berkaitan secara rasional dengan kajian ini dan juga mengapa kajian ini dilakukan. Bab Dua akan menyentuh perkara berkaitan industri pembaikan kenderaan bermotor, amalan keselamatan pengguna, teori Tingkah Laku Dirancang serta beberapa faktor iaitu faktor demografi jantina dan pendidikan, sikap pengguna terhadap risiko kemalangan, norma subjektif pengguna, tanggapan kawalan pengguna, kerisauan pengguna akan risiko kemalangan dan keutamaan keselamatan yang mempengaruhi amalan keselamatan pengguna dalam aspek keselamatan pembaikan kenderaan di bengkel .

Bab Tiga pula adalah berkenaan dengan metodologi kajian yang merangkumi reka bentuk kajian, persampelan kajian, instrumen kajian dan kaedah analisis data kajian. Bab Empat merangkumi hasil kajian dan perbincangan di mana hasil kajian dan perbincangan adalah berdasarkan kepada menjawab setiap objektif kajian ini. Perbincangan dalam bab ini adalah dengan melihat kepada latar belakang responden, faktor sikap pengguna terhadap risiko kemalangan, norma subjektif pengguna, tanggapan kawalan pengguna, kerisauan pengguna akan risiko kemalangan dan keutamaan keselamatan pengguna. Bab Lima pula akan menerangkan berkaitan kesimpulan dan cadangan kajian termasuk implikasi kajian dan cadangan untuk kajian akan datang.

## RUJUKAN

- Adeeba, A.R. & Raja, R.A. (2016). Safety implementation framework for Pakistani construction industries. *Journal of Safety Science*, 82, 301-314.
- Ahmad Sobri, J. (2004). *Kedudukan pengguna dalam komuniti pasca modenisme: Cabaran bagi Malaysia*. In: Seminar Antarabangsa Nilai dalam Komuniti Pasca Modenisme (SIVIC 2004), 4-6 September 2004, Hotel City Bayview Langkawi.
- Ahmadi, S. (2011). A study of the relationship between awareness of traffic regulations and driving violations. *Journal of Traffic Management Studies*, 21, 1-18.
- Ahmadi, S., Adeli, A. & Amiri, R. (2012). An investigation of the relationship between feeling of disorder and feeling of insecurity among citizen of Yasouj. *Journal of Security and Social order Strategic Studies*, 3, 63-80.
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Prentice-Hall: Englewood Cliffs, NJ.
- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A Theory of planned behavior, in J. Kuhland and J. Beckman (eds.), *Action-control: From cognitions to behavior* (pp. 11–39). Springer, Heidelberg.
- Ajzen, I. & Madden, T. J. (1986). Prediction of goal-directed behaviour: Attitudes, intentions, and perceived behavioral control. *Journal of Experimental Social Psychology*, 22, 453- 474.
- Ajzen, I. (1987). Attitudes, traits, and actions Dispositional prediction of behaviour in personality and social psychology. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*, 20, 1-64.
- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Alt, J.K. & Lieberman, S. (2010). Modeling the theory of planned behavior from survey data for action choice in social simulation, In: Proceedings of the 19th Conference on Behavior Representation in Modeling and Simulation, Charleston, SC, pp 126-133.
- Anonymous. (1989). European consumer law group servicing of cars and electrical goods. *Journal of Consumer Policy*, 12, 485- 517.
- Armitage, C. J. & Conner, M. (1999). The theory of planned behaviour: Assessment of predictive validity and perceived control. *British Journal of Social Psychology*, 38, 35–54.
- Assum, T. (1997). Attitudes and road accident risk. *Journal of Accident Analysis and Prevention*, 2, 153 –159.
- Assum, T., Midtland, K. & Opdal, L. (1993). Drivers' attitudes and the risk of accidents. *Journal of Accident Analysis and Prevention*, 32, 491-499.
- Averill, J. R. (1973). Personal Control over Aversive Stimuli and Its Relationship to Stress. *Psychological Bulletin*, 80(4), 286-303.
- Azira A. M., Mohammad Faid A. R., Shuhaimi .M., Syafinaz A. N., Rukman A. H. & Malina. O. (2012). Knowledge, attitude and practices regarding food hygiene and sanitation of food handlers in Kuala Pilah, Malaysia. *Journal of Food Control*, 27, 289-293.
- Barnett, J. & Breakwell, G.M. (2011). Risk perception and experience: hazard personality Profiles and individual differences. *Journal of Risk Analysis*, 21(1), 171-7.
- Berhati-hati apabila mendapatkan khidmat bengkel kenderaan dicapai 18 Oktober 2013,

- daripada  
<http://www.nccc.org.my/v2/index.php/component/content/article/66-info-pengguna/1721-berhati-hati-apabila-mendapatkan-khidmat-bengkel-kenderaan->.
- Berita Harian Online | Banyak Alat Ganti Tiruan dari China dicapai 10 Disember 2013, daripada  
<http://www.bharian.com.my/articles/Banyakalatgantitiruan dariChina/Article/>.
- Berita Harian Online | Pengusaha Bengkel Abai Peraturan Perlindungan Pengguna dicapai 7 September 2013, daripada  
<http://www.bharian.com.my/articles/Pengusahabengkelabai peraturanperlindungan pengguna/Article/>.
- Berita Nasional Malaysia Online | Ramai Tidak Tahu Peraturan Perlindungan Pengguna Bagi Bengkel dicapai 30 Oktober 2013, daripada  
<http://kpdnkk.bernama.com/newsBm.php?id=535327>.
- Berry, D.C. (2008). *Risk, Communication and Health Psychology*. Open University, Maidenhead.
- Bjorklund, G. & Alberg, L. (2005). Driver behaviour in intersections: Formal and informal traffic rules. *Transportation research Part F. Traffic Psychology and Behaviour*, 8(3), 239–53.
- Blackwell, R., Miniard, P.W. & Engel, J.F. (2001). *Consumer Behavior*. 9th ed. Orlando: Harcourt.
- Blankton, H., Koblitz, A., & McCaul, K. (2008). Misperceptions about norm misperceptions: Descriptive, injunctive, and affective ‘social norming’ efforts to change health behaviors. *Journal of Social and Personality Psychology Compass*, 2(3), 1379–99.
- Bouman, M. & Wiele, T.V. (1992). Measuring service quality in the car service industry, building and testing an instrument. *International Journal of Service Industry Management*, 3(4), 4-16.
- Borsari, B.B. & Carey, K.B. (2001). Peer Influences on College Drinking: A Review of the Research. *Journal of Substance Abuse*, 13, 391-424.
- Bouyer, M., Bagdassarian, S., Chaabanne, S. & Mullet, E. (2011). Personality correlates of risk perception. *Journal of Risk Analysis*, 21(3), 457–465.
- Brian, H.W.G., Tak, W.Y. & Vicente, A.G. (2016). Predicting safety behavior in the construction Industry: Development and test of an integrative model. *Journal of Safety Science*, 84, 1-11.
- Brito, E. & Aguilar, R. (2007). Customer choice of a car maintenance service provider – A Model to identify the service attributes that determine choice. *International Journal of Operations and Production Management*, 27(5), 464-481.
- Brue, M. (1999). *Economics*. McGraw Hill: Boston.
- Buss, D.M. (2008). *Evolutionary Psychology: the New Science of the Mind*, second ed. Pearson, Boston.
- Carver, C.S. & Scheier, M. (2010). *Perspectives on Personality*, 4<sup>th</sup> ed. Allyn and Bacon, Boston.
- Chan, H. K., Nor Shuhada, S., Cheng, Y.Y. & Malathi, S. (2013). Improving Safety-Related Knowledge, Attitude and Practices of Nurses Handling Cytotoxic Anticancer Drug: Pharmacists’ Experience in a General Hospital, Malaysia. *Asian Pacific Journal of Cancer Prevention*, 14(1), 69-73.
- Clarke, S. A. (2010). Safety climate in an automobile manufacturing plant; The effects of work environment, job communication and safety attitudes on accidents and



- unsafe behavior. *Journal of occupational safety and organizational*, 35, 413-30.
- Clayton, D. A. & Griffith, C. J. (2008). Efficacy of an extended theory of planned behavior model for predicting caterers' hand hygiene practices. *International Journal of Environmental Health Research*, 18(2), 83-98.
- Cooper, M.D. & Phillips, R.A. (1994). Validation of a safety climate measure. *Occupational Psychology Conference of the British Psychological Society*, 3-5, January 1994. The British Royal Society, Birmingham.
- Costa, P.T. & McCrea, R.R. (1992). Revised NEO Personality Inventory (NEO PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) Professional Manual. Psychological Assessment Resources Inc., Odessa, FL.
- Cranston, R. (1984). *Consumers & the Law*, 2<sup>nd</sup> Edition, London: Weidenfeld & Nicolson.
- Cronin, J.J.Jr. & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Cronin, J.J. Jr. & Taylor, S.A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality, *Journal of Marketing*, 58(1), 125-31.
- Cronin, J.J. Jr., Brady, M.K., & Hult, G.T.M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218.
- Daphne, C. N., Aruse, M. S., Eva, P.W. & Hung, P.W. (2010). Invulnerability and the intention to drink and drive. An application of the theory of planned behavior. *Accident analysis and prevention*, 42(6), 1549-1555.
- Dasar Pengguna Negara (2013) dicapai 13 Oktober 2013, daripada <http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkk/dasar-kementerian/pengguna-negara>.
- DeJoy, D. (1992). An examination of gender differences in traffic accident risk perception. *Journal of Accident Analysis Prevention*, 24(3), 237-246.
- Delhomme, P. (2009). Évaluation the actions face risk: Using approach experimentale the effect the control subjective and optimism absolute comparative Evaluation of actions when faced upon risk: An experimental approach of the effect of subjective control on optimism. *Review International Psychology Social*, 14, 45-81.
- Doop, L. W. (1947). "The Behaviour of Attitudes" in . Fishbern, M. (ed), *Reading in Attitude Theory and Measurement* (pp. 42-50). New York: John Wiley and Sons.
- Doris, P.S., Norlaila, A.B. & Mastura, N. (2012). Permintaan terhadap alat ganti kereta tempatan dan implikasi terhadap peluang perniagaan alat ganti kereta. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 18, 68-87.
- Dosman, D. M., Adamowicz, W. L. & Hrudey, S. E. (2001). Socioeconomic determinants of health- and food safety-related risk perceptions. *Risk Analysis*, 21(2), 307-317.
- Drotz-Sjoberg, B-M. & Sjoberg, L. (1990). Risk perception and worries after the Chernobyl accident. *Journal of Environmental Psychology*, 10, 135-149.
- Eiksund, S., (2009). A geographical perspective on driving attitudes and behavior among young adults in urban and rural Norway. *Journal of Safety Science*, 47, 529-536.
- Elistina, A. B. & Naemah, A. (2010). Pengetahuan pengguna terhadap hak-hak mereka di bawah undang-undang semasa berurusan dengan bengkel kereta. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 14, 1-9.

- Elistina, A. B. & Naemah, A. (2011). Consumers' Perceptions on the Service Quality in the Motor Vehicle Repair and Service Industry: An Exploratory Study in Klang Valley, Malaysia. *Pertanika Journal of Social Science and Humanities*, 19(2), 409-422.
- Elvik, R., Mysen, A.B. & Vaa, T. (1997). *Handbook of traffic safety measures*. Oslo: Institute of Transportation Economics.
- Elster, J. (1990). Norms of revenge. *Ethics*, 100(4), 862-885.
- Evans, L. (1996). Comment: the dominant role of driver behaviour in traffic safety. *American Journal of Public Health*, 86(6), 784-785.
- Fife-Schaw, C. & Rowe, G. (1996). Public perceptions of everyday food hazards: A psychometric study, *Risk Analysis*. 16 (4), 487-500.
- Fischhoff, B., Slovic, P., Lichtenstein, S., Read, S. & Combs, B. (1978). How safe is safe enough? A psychometric study of attitudes towards technological risks and benefits. *Policy Sciences*, 8, 127-152.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behaviour: An introduction to theory and research*, (Reading, MA: Addison-Wesley).
- Frewer, L.J., Howard, C., Hedderley, D. & Shepherd, R. (1997). What determines trust in information about food-related risk?. *Journal of Risk Analysis*, 16, 473-486.
- Frewer, L.J., Miles, S., Brennan, M., Kuznesof, S., Ness, M. & Ritson, C. (2002). Public preferences for informed choice under conditions of risk uncertainty. *Public Understanding of Science*, 11(4), 363-72.
- Gabriel, Y. & Lang, T. (1995). *The Unmanageable Consumer: Contemporary Consumption and Its Fragmentation*. London: Sage Publication.
- Gaymard, S. (2009). Norms in social representations: Two studies with French young drivers. *The European Journal of Psychology Applied To Legal Context*, 1(2), 165-81.
- Gras, M.E., Cunill, M., Sullman, J.M., Planes, M., & Aymerich, M. (2004). Self-reported aberrant driving behaviour in a sample of Spanish drivers. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 9, 129-137.
- Grandahl, B.A., Fyhri, A., Ulleberg, P. & Amuhdsen, A. H. (2009). Accident and unpleasant incidents. Worry in transport and prediction of travel behavior. *Journal of Risk Analysis*, 29, 1217-26.
- Harris, J. L., & Sutton, C. D. (1995). Unravelling the ethical decision-making process: Clues from an empirical study comparing fortune 1000 executives and MBA students. *Journal of Business Ethics*, 14(10), 805-817.
- Holmes, N., Triggs, T.J., Glifford, S.M. & Dawskin, A.W. (1997). Occupational injury risk in blue collar, small business industry: implication for prevention. *Journal of Safety Science*, 25, 67-78.
- Holly, G. & Carol, H. (2012). The effect of age, gender and attitudes on self regulation in driving. *Accident analysis and prevention*, 45, 19-28.
- Hoseth, H.P. & Rundmo, R. (2005). Associations between Risk Perception, Risk Affectivity and Demand for Risk Mitigation. (pp. 47-58). In: T. Rundmo & B.E. Moen (Eds.). *Risk Judgement and Safety in Transport*. Trondheim: Rotunde Publ. no. 87.
- Huinee, A.Y. & Suhaiza, Z., Lilis, A. *Considering Subjective Norm and Safety Performance in Logistic Sustainability*. Paper presented at the International Conference on Green and Sustainable Innovation, Chiang Mai, May 24-26, 2012.
- Hyness, M. (2000). *Belief, attitude, intention and behaviour: An introduction to the theory and research* (2<sup>nd</sup> ed.) Reading: Addison- Wesley M.A.

- Iversen, H. & Rundmo, T. (2002). Environmental concern and environmental behavior among the Norwegian public. *Journal of Risk Research*, 5(3), 265–279.
- Iversen, H. & Rundmo, T. (2004). Attitudes towards traffic safety, driving behavior and accident involvement among the Norwegian public. *Journal of safety Ergonomics*, 47(5), 555–572.
- Iversen, H. (2004). Associations between drivers stress, locus of control and reported risk behaviour in traffic. Unpublished Ph.D., Norwegian University of Science and Technology, Trondheim, Norway.
- Iversen, H & Rundmo, T. (2012). Changes in Norwegian drivers' attitudes towards traffic safety and behavior from 2000 to 2008 (2012). *Transportation research part F: Traffic safety and behavior*, 15(2), 95-100.
- Jabatan Pengangkutan Jalan. Dicapai 13 Oktober 2013, daripada <http://www.jpj.gov.my/statistik-pendaftaran-motokar>.
- Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Selangor (2008). Laporan Projek Pemuliharaan dan Pembangunan Sungai Klang. Dicapai 3 Mac 2015, daripada <http://jpbdselangor.gov.my/ms/>.
- Jabatan Perangkaan Malaysia (2010), Dicapai 14 Oktober 2013, daripada <http://www.statistics.gov.my>.
- Jariah, M., Sharifah Azizah H. & Laily, P. (2013). Realiti keupayaan pengguna malaysia. In Zumilah, Z., Elistina, A.B., & Rashidah.Z. *Malaysia negara maju realiti & cabaran pengguna* (pp. 19-39). MACFEA. Selangor.
- Jones, T. M. (1991). Ethical decision making by individuals in organizations: An. Academy of Management. *The Academy of Management Review*, 16(2), 366-366.
- Kaedes, F. R. (1998). Consumer behaviour and managerial decision making. Boston, Eddison- Wesley Edu. Pub.
- Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, Malaysia. Dicapai 15 Disember 2013, daripada <http://kpdnkk.gov.my>.
- Kirk, S.F.L., Greenwood, D., Cade, J.E. & Pearman, A.D. (2002). Public perception of a range of potential food risks in the United Kingdom. *Journal of Food Control*, 38, 189-97.
- Kosmo Online | Bahaya alat tiruan | dicapai 29 Disember 2014, daripada <http://www.kosmo.com.my/>.
- Krewski, D., Slovic, P., Bartlett, S., Flynn, J. and Mertz, C. (1994). Health risk perceptions in Canada (ERC 94-3, Environmental Risk Management Working Paper). Edmonton, Alberta, Canada: University of Alberta.
- Kuo, C.C., Tseun. C.C. & Kaol. F.H. (2010). Perceived control and work safety: The mediating role of safety culture. *Journal of Occupational Safety and Health*, 18, 95-110.
- Lee, C., Geisner, I., Lewis, M., Neighbors, C. & Larimer, M. (2007). Social motives and the interaction between descriptive and injunctive norms in college student drinking. *Journal of Studies on Alcohol and Drugs*, 68(5), 714–21.
- Li-Cohen, A. E., & Bruhn, C. M. (2002). Safety of consumer handling of fresh produce from the time of purchase to the plate: A comprehensive consumer survey. *Journal of Food Protection*, 65, 287–296.
- Lin, C-T. J. (1995). Demographic and socioeconomic influences on the importance of food safety in food shopping. *Agricultural and Resource Economics Review*, 24(2), 190-198.
- Lowenstein, G. F., Weber, E. U., Hsee, C. K. & Welch, E. S. (2001). Risk as feelings. *Psychological Bulletin*, 127, 267-286.

- Lund, I. (2006). Attitudes as predictors of driver behaviour in Norway and Ghana. NTNU, Department of Psychology, Trondheim.
- Lund, I.O. & Rundmo, T. (2009). Cross-cultural comparisons of traffic safety, risk perception, attitudes and behavior. *Journal of Safety Science*, 47(4), 547-553.
- Lund, I.O. & T. Rundmo. (2009). Cross-cultural comparisons of traffic safety, risk perceptions, attitudes and behaviour. *Journal of Safety Science*, 47, 547-53.
- Manstead, A. S. R. (1996). Attitude and behaviour, In: Semin, G.R. and Fiedler, K. (eds). *Applied social psychology*, 3, 29.
- Marris, C., Langford, I. & Riordan, T. (1998). A quantitative test of the cultural theory of risk perceptions: comparison with the psychometric paradigm. *Risk Analysis*, 18(5), 635-47.
- McCaul, K. D., & Mullens, A. B. (2008). Affect, thought, and self-protective health behavior: The case of worry and cancer screening. In J. Suls & K. Wallston (Eds.), *Social psychological foundations of health and illness* (pp. 137-168). Malden, MA: Blackwell.
- McKenna, F. P. & Horswill, M. S. (1999). Hazard perception and its relevance for Driver licensing. *Journal of the International Association of Traffic and Safety Sciences*, 23(1), 26-41.
- McKenna, F. P. (1993). It won't happen to me: Unrealistic optimism or illusion of control?. *British Journal of Psychology*, 84, 39-50.
- Mersha, T. & Adlakha, V. (1992). Attributes of service quality: the customers' Perspective. *International Journal of Service Industry Management*, 3(3), 34-45.
- Michael, A.S., Norman, P. L., Crystal, J. & Robert, B.G. (2011). Predicting intentions to adopt safe home food handling practices. Applying the theory of planned behavior. *Appetite Research Report*, 56, 96-103.
- Miles, S., Brenna, M., Kuznesof, S., Ness, M. & Ritson, C. (2004). Public worry about specific food safety issues. *British Food Journal*, 106 (1), 9-22.
- Moen, B.E. (2007). Determinants of safety priorities in transport – The effect of personality, worry, optimism, attitudes and willingness to pay. *Journal of Safety Science*, 45, 848-63.
- Moen, B.E. & Rundmo, T. (2005). Predictors of unrealistic optimism: a study of Norwegian risk takers. *Journal of Risk Research*, 8(5), 363-382.
- Mohamad Baharin, A., Kamarudin, A., Ahmad Raqib & Nur Sabariah, S.(2013). Helmet usage among adolescent in rural from the extended theory of planned behavior. *Journal of Applied Science*, 13(1), 161-166.
- Mohd Hamdan Adnan. (1990). *Perlindungan Pengguna dan Amalan Perniagaan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Hamdan Adnan. (2005). *Perjuangan Perundangan Pengguna*. Petaling Jaya: IBS Book Sdn Bhd.
- Muhammad Yawasi, A. (2013). Amalan kawal selia sendiri pekerja bengkel dalam industri pembaikan kenderaan bermotor di Lembah Klang, Malaysia (Tesis Kesarjanaan) Universiti Putra Malaysia.
- Myers, J. R., Henderson-King, D. H. & Henderson-King, E. I. (1997). Facing technological risks: The importance of individual differences. *Journal of Research in Personality*. 31, 1-20.
- Naemah, A. (2004). Guarantees in a contract of supply of services to consumers. *Current Law Journal*. 5: ix-xxiv.
- Norazmir, M. N., Noor Hasyimah, M. A., Siti Shafurah, A., Siti Sabariah, A., Ajau, D. & Norazlanshah, H. (2012). Knowledge and practices on food safety among

- secondary school students in Johor Bahru, Johor, Malaysia. *Pakistan Journal of Nutrition*, 11(2), 110-115.
- Nordfjaern, T., Jorgenen, S.H. & Rundmo, T. (2010). An investigation of driver attitudes and behaviour in rural and urban areas in Norway. *Journal Safety Science*, 48, 348-56.
- Norrakiah, A. S. & Oi, N. S. (2013). Knowledge, attitudes and practices of food handlers on food safety in food service operations at the Universiti Kebangsaan Malaysia. *Journal of Food Control*, 37, 210-217.
- Nurhan, U. (2005). Consumer food safety knowledge and practices in the home in Turkey. *Journal of Food Control*, 18, 45-51.
- Nur Sabahiah, A.S. & Satoshi, F. (2011). The effect of psychological factors towards motorcyclists' risky behaviours in different type of motorcycle lanes. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(9), 105-113.
- Pallant, J. (2005). In allen & unwin. (Ed.), *Spss survival manual: A step by step guide to data analysis using spss* (2<sup>nd</sup> ed.). Sydney.
- Parker, D., Manstead, A. S. R., Stradling, S. G. & Reason, J. T. (1992). Determinants of intentions to commit driving violations, *Accident Analysis and Prevention*, 24, 117 - 131.
- Parker, D., West, R.J., Stradling, S.G., & Manstead, A. R. (1995). Behavioural characteristics and involvement in different types of traffic accident. *Accident Analysis and Prevention*, 27(4), 571-581.
- Peng, K.K. (1983). Law, justice and development: A consumer viewpoint. *Current Law Journal*, 1, 115-122.
- Polis Di Raja Malaysia*, dicapai 4 Oktober 2013, daripada <http://www.rmp.gov.my/>.
- Proshansky, H.M., William H.I, & Leanne, G.R.(1974). Freedom of choice and behavior in a physical setting, (pp.170-181). In *Environmental Psychology*, ed. Harold M. Proshansky et al., New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Pusat Aduan Pengguna Nasional*. dicapai 15 Disember 2013, daripada <http://www.nccc.org.my/v2/>.
- Pusat Pemeriksaan Kenderaan Berkomputer, PUSPAKOM*. dicapai 12 Januari 2014, daripada <http://www.puspakom.com.my>.
- Raimi Nuraini, M. A., Poo, B.T. & Norlida Hanim, M. S. (2012). In *impak sektor perkhidmatan terhadap ekonomi malaysia. pendekatan input output. prosiding persidangan kebangsaan ekonomi malaysia ke VII (PERKEM VII), Transformasi Ekonomi dan Sosial Ke Arah Negara Maju*, Ipoh, Perak, 4 - 6 Jun 2012.
- Rakauskas, M.E., Ward, N.J., Gerberich, S.G. & Alexander, B.H. (2007). *Rural and urban safety cultures: human-centered interventions toward zero deaths in rural Minnesota*. Human FIRST Program, ITS Institute, University of Minnesota, Minneapolis, MN.
- Ranaweera, C. & Neely, A. (2003). Some moderating effects on the service quality-customer retention link. *International Journal of Operations Production Management*, 23(2), 230-48.
- Redhwan, A.A. & Karim, A.J. (2010). Knowledge, attitude and practice towards road traffic regulations among university students, Malaysia. *The International Medical Journal Malaysia*, 9(2), 29-34.
- Reports on National Women as Consumers-Motor Vehicle Industry Project, Ministerial Council on Consumer Affair. (1999). Retrieved March 3, 2007 from [http://www.consumer.gov.au/html/TheWayAhaed\\_women\\_And\\_Motor\\_Vehicle\\_Industry/mcca-03.html](http://www.consumer.gov.au/html/TheWayAhaed_women_And_Motor_Vehicle_Industry/mcca-03.html).

- Rivis, A. & Sheeran, P. (2003). Descriptive norms as an additional predictor in the theory of planned behavior: A meta-analysis. *Current Psychology: Developmental, Learning, Personality, Social*, 22(3), 218-233.
- Rodrigues, A.C.M. (2001). A measurement scale and the tolerance of consumers service the area. *Journal of the administration*, 5(2), 113-34.
- Rosnani, A. H., Son, R., Mohhidin, O., Toh, P. S., & Chai, L. C. (2014). Assessment of knowledge, attitude and practices concerning food safety among restaurant workers in Putrajaya, Malaysia. *Food Science and Quality Management*. 32, 20-28.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80, 1-28.
- Rundmo, T. & Hale, A.R. (1999). Managers' attitudes towards safety and their behavioural intentions related to safety promotion. Rotunde publicationer, Trondheim. (ISBN 82-7892-005-2).
- Rundmo, T. (1996). Association between risk perception and safety. *Journal of Safety Science*, 24, 197-209.
- Rundmo, T. & Hale, A.R. (2003). Managers attitude towards safety and accident Prevention. *Journal of safety science*, 41, 557-574.
- Rundmo, T. & Moen, B.E. (2009). Predictors of priority of safety and demand for risk mitigation in transport. *Studies of Risk Perception and Transport Safety*, 90, 75–89.
- Rusli, N., Shunichi, A., Hajime, S., Kazuhito, Y., Wan Abdul Manan, W.M. & Daw, W.K. (2001). Gender Difference in Safe and Unsafe Practice of Pesticide Handling in Tobacco Farmers of Malaysia. *Malaysia Journal of Medical Science*, 8(1), 1-10.
- Salant, P & Dillman, D. A. (1994). *How To Conduct Your Own Survey*. John Wiley & Sons Inc. p- 55.
- Samuel, A. & Hsin-Hua Hsiung.(2016). Regulatory focus and safety outcomes: An examination of the mediating influence of safety behavior, *Safety Sciences*, 86, 27-35.
- Schiffman, L.G. (1997). *Consumer Behaviour*, 6<sup>th</sup> edition, New Jersey: Simon and Schuster co.
- Schiffman, L.G. & Kanuk, L.L. (2004). *Consumer behavior*, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Schutz, W. C. (1966). *The Interpersonal Underworld*, Palo Alto, CA: Science & Behavior.
- Shinar, D., Schechtman, E. & Compton, R.(2001). Self-reports of safe driving behaviors in relationship to sex, age, education and income in the US adult driving population. *Accident Analysis and Prevention*. 33, 111–116.
- Siegrist, M. (1998). Belief in gene technology: the influence of environmental attitudes and gender. *Personality and Individual Differences*, 24(6), 861-6.
- Siow, O. N. & Norrakiah, A. S. (2011). Assessment of knowledge, attitudes and practices (KAP) among food handlers at residential colleges and canteen regarding food safety. *Journal of Science Malaysia*, 40(4), 403-410.
- Sivak, M., Soler, J., Tränkle, U. & Spagnhol, J.M. (1989). Cross-cultural differences in driver risk- perception. *Accident Analysis & Prevention*, 21, 355–362.
- Sjoberg, L. (1998). Worry and risk perception. *Journal of Risk Analysis*, 18, 85–93.
- Sjoberg, L. (2006). Will the real meaning of affect please stand up?. *Journal of Risk Research*, 9(2), 101–108.
- Slovic, P. (1999). Trust, emotion, sex, politics and science: surveying the risk assessment battlefield. *Risk Analysis*, 19(4), 689-701.

- Slovic, P., Finucane, M., Peters, E., & MacGregor, D. G. (2004). Risk as analysis and risk as feelings: Some thoughts about affect, reason, risk and rationality. *Risk Analysis*, 24, 1-12.
- Smith, M.B. (1968). Attitude Change in. David L. Sills (ed), *International Encyclopedia of the Social Science*. (pp. 457-461). Crowell: Mc Millan and Collier.
- Smith, J. & Louis, W. (2008). Do as we say and as we do: The interplay of descriptive and injunctive group norms in the attitude-behaviour relationship. *British Journal of Social Psychology*, 47, 647-66.
- Sparks, P. & Shepherd, R. (1994). Public perceptions of the potential hazards associated with food production and food consumption: an empirical study. *Risk Analysis*, 14(5), 799-806.
- Stasson, M. & Fishbein, M. (2006). The relation between perceived risk and preventive action: A within-subject analysis of perceived driving risk and intentions to wear seatbelts. *Journal of Applied Social Psychology*, 20(19), 1541-57.
- Sullman, M.J.M., Meadows, M.L. & Pajo, K. (2002). Aberrant driving behaviours amongst New Zealand truck drivers. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 5(3), 217-232.
- Sunstein, C. R. (1997). *Free markets and social justice*. New York: Oxford University Press.
- Susan, T. F. & Neela, B. (2014). Practice, behavior, knowledge and awareness of food safety among secondary and tertiary level students in Trinidad, West Indies. *Journal of Scientific Research*, 5(14), 1464-1481.
- Sutton, S. (1998). Predicting and explaining intentions and behavior: how well are we doing?. *Journal of applied social psychology*, 28, 1317-1318.
- Tribunal Tuntutan Pengguna, Putrajaya, dicapai 24 Oktober 2013, daripada <http://tppm.kpdnkk.gov.my/portal/index.php/en/>.
- Ulleberg, P. & Rundmo, T. (2002). Risk-taking attitudes among young drivers: the Psychometric qualities and dimensionality of an instrument to measure young drivers' risk-taking attitudes, Scandinavian. *Journal of Psychology*, 43, 227 – 237.
- Wan Ahmad Zuhri, W.A.A. (2007). Penggunaan kereta import: kajian kes di Bandar Kinrara, Puchong. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 18, 73.
- Weinstein, N.D. (1980). Unrealistic optimism about future life events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39(5), 806-820.
- Windsor, T.D., Anstey, K. J. & Walker, J.G. (2008). Ability perceptions, perceived control, and risk avoidance among male and female older drivers. *Journal of Gerontology: psychological science*, 63(2), 75-83.
- Wu, M. A. (2000). *Consumer Protection Act 1999. Supply of goods and services*. Petaling Jaya: Pearson Education Malaysia Sdn. Bhd.
- Yagil, D. (1998). Gender and age-related differences in attitudes toward traffic laws and traffic violations. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 1, 123-35.
- Zohar, D. (1980). Safety climate in industrial organizations theoretical and applied implications. *Journal of Applied Psychology*, 65, 96-102.