

**TATACARA PENULISAN ABSTRAK DAN KERTAS PENYELIDIKAN
SEMINAR PENYELIDIKAN BELIA KEBANGSAAN 2021 (YOURS'21)**

i. Abstrak

- Tajuk abstrak hendaklah ditulis menggunakan *font* Times New Roman bersaiz 12, huruf besar, *bold* dan *centered*.
- Nama **penulis, penulis yang boleh dihubungi / penulis penghubung** (contoh **Sarah Amanda**) (nama penulis di *bold* kan), *institusi (Italic)* dan emel penulis atau penulis penghubung perlu dinyatakan pada abstrak.
- Kata kunci tidak boleh melebihi 4 perkataan. Selangkan satu baris selepas kandungan abstrak (sila lihat contoh penulisan abstrak yang disediakan).
- Kandungan abstrak hendaklah menggunakan *font* Times New Roman bersaiz 12 dengan langkau 1.5 (*1.5 spacing*) pada format kertas bersaiz A4.
- Penulisan abstrak haruslah mengandungi kandungan yang berikut:
 - i. **Pengenalan;**
 - ii. **Sorotan literatur;**
 - iii. **Metodologi kajian;**
 - iv. **Dapatan;**
 - v. **Kesimpulan; dan**
 - vi. **Cadangan lanjutan dan sumbangan kepada kajian dan amalan pembangunan belia.**
- Penulisan abstrak hendaklah **tidak melebihi 250 patah perkataan.**
- Abstrak boleh ditulis dalam Bahasa Melayu **atau** Bahasa Inggeris.

ii. Kertas Penyelidikan Penuh

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

- b. Perlu ada nama penulis, penulis yang boleh dihubungi/ penulis penghubung (contoh Sarah Amanda), institusi dan emel penulis atau penulis penghubung.
- c. Kandungan kertas kerja hendaklah menggunakan tulisan Arial bersaiz 12 dengan langkau 1.5 (*1.5 spacing*) pada format kertas bersaiz A4.
- d. Penulisan kertas penyelidikan penuh hendaklah antara **5 hingga 7 muka surat sahaja**.
- e. Format kandungan kertas penyelidikan penuh hendaklah ditulis seperti berikut:
 - i. **Tajuk**
 - ii. **Nama penulis dan penulis penghubung**
 - iii. **Institusi**
 - iv. **Emel**
 - v. **Abstrak**
 - vi. **Teks (pengenalan, sorotan literatur, metodologi kajian, dapatan, kesimpulan dan cadangan lanjutan dan sumbangan kepada kajian dan amalan pembangunan belia.)**
 - vii. **Rujukan (mengikut format APA)**
- f. Format untuk Jadual dan Rajah dalam teks hendaklah ditulis seperti berikut:
 - Jadual – Tajuk di atas dan sumber rujukan dinyatakan di bawah jadual.
 - Rajah – Tajuk dan sumber rujukan dinyatakan di bawah rajah dengan urutan tajuk dan sumber rujukan.
- g. Rujukan hendaklah dinyatakan di akhir kertas kerja dan disusun mengikut tertib abjad pengarang menggunakan format APA.

EXAMPLE OF ABSTRACT FORMAT

THE STUDY ON DETECTS FORMER STUDENTS TO DETERMINE THE LEVEL OF ACHIEVEMENT OF THE ESTABLISHMENT OF THE IKBN FROM THE ASPECT OF CREATING AN ENTREPRENEURSHIP YOUTH

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

Zaharah Ismail

Faculty of Social Science and Humanities, The National University of Malaysia,
43600 Bangi, Selangor, Malaysia

sarahamanda@gmail.com

ABSTRACT

This study intends to identify factors that determine Service Quality towards Total Customers Experience(TCE) and significant relationship between Total Customers Experience toward Customer Loyalty and Resonance in Ground Services Department of Malaysia Airlines (MAS) in Kuala Lumpur International Airport (KLIA). The researchers used quantitative method randomly involving 190 respondents which are MAS passengers. The main focus will be on the assessing the significant factors contribute to service quality of three sections in Ground Services namely:1).Ticketing and Reservation 2) Check-In-Counter and Baggage Handling 3) Gate and Boarding and lastly environment of the ground services as 4) Atmospheric Quality.Through the studies, five hyphotheses were constructed on service quality and two models were developed ; first model is Service Quality to all sections in Ground Services and another is Total Customer Experience to Loyalty with purpose to find the cause and effect of the issue. This is to ease in segregate data analyzing and reporting. SPSS has been applied to test the frequency, percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient, and multiple regression analysis include ANOVA as well as regressions coefficient for both models. This study has also been supported by SWOT analysis and TOWs matrix marketing models. The results indicated that only out of 5 hyphotheses tested only 2 hyphotheses were accepted ; Service Quality In Baggage Handling Unit and Total Customer

Experience with Customer Loyalty & Resonance. The findings of this study will help MAS to discover any hazards due to the issue of airport service quality breakage and enable them to improvise in their services and make appropriate adjustment wherever necessary at Ground Services Department . This will be in line with MAS goals to delight their customers so as to be No. 1 in Asia and the Airline of Choice, by 2015.

Keyword: *Youth, Achievement, Entrepreneurship, IKBN*