

PERAKUAN

“ Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya ”.

Tandatangan :

Nama : Malisa Binti Lambo

Tarikh : 1 April 2013

Kumpulan : 47

Tajuk : Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan Sukan Di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya Dengan Kepuasan Pengguna

PENGHARGAAN

Alhamdulillah syukur ke hadrat Allah SWT kerana dengan izin dan limpah rahmatNya Kajian Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan kemudahan Sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar Dengan Kepuasan Pengguna dapat kami siapkan mengikut tempoh masa yang telah ditetapkan.

Sekalung penghargaan dan ucapan jutaan terima kasih kami kepada pegawai Penyelia kami daripada Dewan Bandaraya Kuala Lumpur yang telah banyak mengorbankan masa beliau membantu kami dalam membuat kajian yang baik. Ucapan ribuan terima kasih kami juga kepada pegawai-pegawai penyelia daripada Pusat Pembangunan Profesional terutama sekali Tuan Asim bin Md Ali yang banyak memberi kami dorongan dan semangat untuk meneruskan kajian ini. Kami juga ingin merakamkan ucapan ribuan terima kasih kepada sesiapa sahaja yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung sepanjang kajian ini dijalankan selama dua minggu.

Akhir kata, semoga hasil kajian ini dapat digunakan oleh pihak Dewan Bandaraya Kuala Lumpur dan agensi lain untuk tujuan penambahbaikan perkhidmatan yang mereka tawarkan agar dapat memberikan perkhidmatan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan pengguna perkhidmatan mereka.

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk menentukan hubungan antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar dengan kepuasan pengguna. Terdapat lima objektif yang ingin dicapai melalui kajian ini iaitu menentukan hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna; mengenalpasti tahap kepuasan pengguna dari aspek penampilan; mengenalpasti tahap kepuasan pengguna dari aspek kebolehpercayaan; mengenalpasti tahap kepuasan pengguna dari aspek layanan; dan mengenalpasti tahap kepuasan pengguna dari aspek jaminan. Seramai 100 orang pengguna kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit bandaraya, Bangsar telah dipilih sebagai responden melalui kaedah persampelan mudah. Data diperolehi melalui borang soal selidik yang dibina oleh penyelidik berdasarkan objektif yang ingin dicapai. Data yang diperolehi dikumpul dan dianalisis menggunakan *Statistical Package of Social Science (SPSS)*. Hasil kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan positif diantara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar dengan kepuasan pengguna. Selain itu, tahap kepuasan pengguna kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar adalah di tahap tinggi dari segi penampilan, kebolehpercayaan, layanan dan jaminan. Ini bermakna pengguna kemudahan sukan disana adalah berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan. Oleh itu, pihak DBKL perlu sentiasa peka agar dapat memberikan perkhidmatan yang berkualiti dari semasa ke semasa dan sentiasa menambahbaik perkhidmatan sedia ada untuk kepuasan pengguna.

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Muka Surat
1.1	Taburan item bagi soal selidik hubungan antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar	7
1.2	Pemarkahan item-item skala <i>likert</i>	8
1.3	Kebolehpercayaan Pengukuran	9
3.1	Dimensi-dimensi dalam SERVQUAL	18
4.1	Taburan Responden Mengikut Pengguna	22
4.2	Taburan Responden Mengikut Bangsa	23
4.3	Taburan Responden Mengikut Umur	24
4.4	Taburan Responden Mengikut kekerapan Mengunjungi	25
4.5	Taburan Responden Mengikut Jenis Sukan Pilihan	26
4.6	Taburan Responden Mengikut Pekerjaan	27
4.7	Taburan kekerapan persepsi responden terhadap penampilan Pusat Komuniti Bukit Bandaraya	28
4.8	Taburan kekerapan persepsi responden terhadap kebolehpercayaan Pusat Komuniti Bukit Bandaraya	29
4.9	Taburan kekerapan dan peratusan persepsi responden terhadap aspek layanan Pusat Komuniti Bukit Bandaraya	30
4.10	Taburan kekerapan dan peratusan persepsi responden terhadap aspek jaminan Pusat Komuniti Bukit Bandaraya	31
4.11	Taburan kekerapan tahap kepuasan responden terhadap perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya	32
4.12	Skor min keseluruhan bagi 4 pembolehubah tidak bersandar	32

SENARAI RAJAH

Jadual	Tajuk	Muka Surat
1.1	Carta Aliran Kajian	6
3.1	Conceptual Framework	19
4.1	Analisis <i>cross tabulation</i> kesalinghubungan antara kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pengguna	34

SENARAI SINGKATAN

SINGKATAN

MAKSUD

DBKL	:	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur
SPSS	:	<i>Statistical Package of Social Science (SPSS)</i>
STB	:	Sangat Tidak Bersetuju
TB	:	Tidak Bersetuju
S	:	Setuju
SB	:	Sangat Bersetuju

SENARAI LAMPIRAN

TAJUK	MUKA SURAT
Borang Soal Selidik	43