

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman yang serba mencabar hari ini, industri yang berkaitan perkhidmatan berlumba-lumba untuk mendapat tempat dihati pelanggan dan pengguna. Pelbagai usaha dilakukan oleh mereka yang terlibat bagi memastikan perkhidmatan yang mereka tawarkan terus diperlukan dan relevan mengikut peredaran zaman. semuanya bergantung kepada tahap kepuasan pelanggan dan pengguna yang mendapatkan perkhidmatan daripada mereka. Organisasi yang menawarkan perkhidmatan perlu terus bersaing antara satu sama lain dalam menyediakan perkhidmatan yang berkualiti tinggi yang dapat memberikan kepuasan maksimum kepada pelanggan dan pengguna.

Kualiti merupakan satu aspek yang amat penting dalam sesebuah organisasi tidak kira apa jua jenis industri yang organisasi tersebut ceburi. Ianya memainkan peranan utama kepada organisasi yang terlibat dengan industri perkhidmatan kerana pelanggan dan pengguna merupakan orang penting dalam sesebuah proses penyampaian perkhidmatan sebagai orang yang menerima dan menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan. Kualiti diukur bukan sahaja berdasarkan prestasi perkhidmatan yang ditawarkan sahaja malahan ianya juga diukur berdasarkan prestasi dan maklum balas yang ditunjukkan oleh pelanggan dan pengguna perkhidmatan berkaitan. Maklum balas positif daripada pelanggan

dan pengguna berkenaan sesuatu perkhidmatan selalunya menunjukkan yang penyedia perkhidmatan yang ditawarkan menawar dan menyediakan perkhidmatan yang berkualiti mengikut kehendak dan jangkaan pengguna dan pelanggan.

Penyedia perkhidmatan selalunya akan cuba memberikan perkhidmatan berkualiti kepada pelanggan dan pengguna kerana percaya yang kepuasan pelanggan adalah hasil daripada perkhidmatan berkualiti yang disediakan. Hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan juga telah banyak menarik para pengkaji untuk melihat hubungan diantara kedua-dua tersebut. Walau kepuasan pelanggan selalunya dikaitkan dengan perkhidmatan yang berkualiti namun terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti kedudukan tempat perkhidmatan yang strategic dan juga jenis perkhidmatan.

1.2 Pernyataan Masalah

Di Kuala Lumpur, terdapat beberapa Kompleks Sukan serta Pusat Komuniti dibangunkan untuk kegunaan dan kemudahan orang awam. Kesemua Kompleks Sukan dan Pusat Komuniti ini adalah dibawah tanggungjawab Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL). Namun begitu, Terdapat beberapa buah Kompleks Sukan dan Pusat Komuniti ditadbir urus oleh yang diurus tadbir persatuan-persatuan yang telah dilantik oleh DBKL dimana kutipan sewa penggunaan tempat-tempat tersebut akan dibahagi mengikut jumlah yang telah ditetapkan.

Antara Pusat Komuniti di bawah tanggungjawab DBKL adalah Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar. Pusat Komuniti ini yang terletak di Jalan Medang Tanduk, Bukit Bandaraya Bangsar menawarkan kemudahan sukan seperti gelanggang tenis, badminton dan gimnasium. Selain itu, Pusat tersebut juga menyediakan kemudahan dewan serbaguna untuk kemudahan orang awam

terutama sekali bagi yang ingin melangsungkan perkahwinan. Kesemua kemudahan yang disediakan dikenakan sewa pada kadar yang cukup murah dan mampu untuk digunakan oleh sesiapa sahaja. Namun begitu, masyarakat masih kurang gemar untuk datang mengunjungi tempat-tempat seperti atas pelbagai alasan termasuklah kualiti perkhidmatan yang kurang memuaskan.

Data yang diperolehi daripada DBKL menunjukkan peratusan orang awam yang datang menggunakan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar adalah masih berada di tahap yang rendah. Justeru itu, perkara ini menimbulkan persoalan sama ada orang ramai berpuas hati ataupun tidak dengan kualiti yang perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan di Pusat Komuniti tersebut. Oleh itu, kajian yang dijalankan ini adalah amat penting bagi melihat sama ada kualiti perkhidmatan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

1.3 Matlamat Dan Objektif Kajian

Matlamat

Matlamat kajian ini adalah untuk melihat hubungan antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar dengan kepuasan pengguna. Hasil kajian ini diharap akan membantu pihak DBKL untuk menyediakan kemudahan yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna disamping meningkatkan penggunaan kemudahan sukan bukan sahaja di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya malah di tempat-tempat lain.

Objektif

Dalam kajian ini, beberapa objektif telah dikenalpasti dimana kesemua objektif tersebut dipilih berdasarkan kepada kesesuaian terhadap tajuk kajian yang dijalankan. Objektif kajian ini adalah seperti berikut:

1. Menentukan hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna;
2. Mengenalpasti tahap kepuasan pengguna dari aspek penampilan;
3. Mengenalpasti tahap kepuasan pengguna dari aspek kebolehpercayaan;
4. Mengenalpasti tahap kepuasan pengguna dari aspek layanan; dan
5. Mengenalpasti tahap kepuasan pengguna dari aspek jaminan.

1.4 Skop Kajian

Kajian ini mengkaji hubungan antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar dengan kepuasan pengguna. Ianya bertumpu kepada empat aspek iaitu penampilan, kebolehpercayaan, layanan dan jaminan.

Ianya merupakan kajian kes terhadap orang awam yang pernah menggunakan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya. Seramai 100 orang yang pernah menggunakan kemudahan sukan di Pusat Komuniti ini telah dipilih sebagai responden.

1.5 Kepentingan Kajian

Kajian ini dijalankan untuk mengetahui hubungan di antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya dengan kepuasan pengguna. Walaupun kita sering mendengar dimana kepuasan pengguna sesebuah perkhidmatan bergantung kepada kualiti perkhidmatan tersebut namun ianya tidak bermakna yang kualiti perkhidmatan adalah satu-satunya faktor penentu kepada kepuasan pengguna. Ianya juga mungkin didorong oleh faktor lain selain daripada kualiti perkhidmatan yang diberikan.

Hasil kajian ini nanti amat penting untuk membantu pihak DBKL dan penyedia perkhidmatan lain untuk mengenalpasti aspek-aspek yang dititikberatkan pengguna dalam penyampaian dan menerima sesuatu perkhidmatan. Aspek-aspek ini nanti boleh digunakan bagi membantu dalam menyediakan perkhidmatan yang disukai pelanggan dan pengguna.

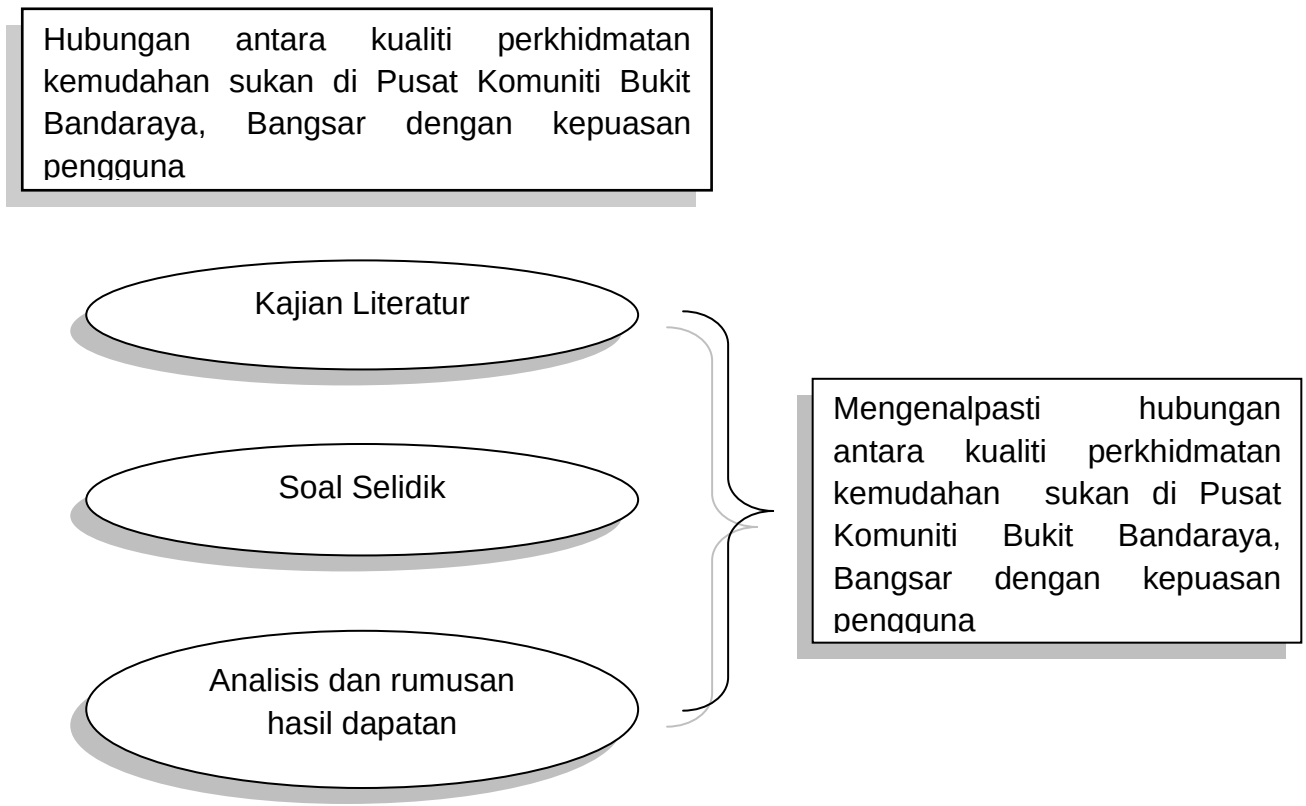
Selain itu, hasil kajian ini juga merupakan hasil yang amat berguna kepada DBKL dalam usaha menyediakan perkhidmatan berkualiti tinggi dan mengikut kehendak semasa yang boleh memberikan kepuasan maksimum kepada pengguna. ini amat penting kerana faktor kepuasan adalah faktor penting dalam membawa pengguna untuk terus menggunakan perkhidmatan yang sama pada masa depan.

1.6 Metodologi Kajian

Rekabentuk Kajian

Kajian ini merupakan satu kajian bagi melihat hubungan antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar dengan kepuasan pengguna. Rekabentuk kajian merupakan aspek penting

dalam sesebuah kajian bagi memastikan kajian yang dijalankan adalah terancang dan teratur serta dapat mencapai objektif yang telah disasarkan. Rekabentuk kajian ini adalah seperti yang ditunjukkan dalam Rajah carta aliran seperti di bawah.



Rajah 1.1: Carta Aliran Kajian

Populasi Dan Persampelan

Populasi kajian ini terdiri daripada orang awam yang pernah menggunakan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar. Sampel dipilih daripada populasi dengan menggunakan kaedah pemilihan secara persampelan mudah. Saiz sampel sebanyak 100 orang dibuat berdasarkan tempoh masa yang diperuntukkan adalah singkat untuk menambah saiz sampel dan pengguna

kemudahan sukan di Pusat Komuniti tersebut adalah tidak terlalu ramai dalam sehari. Pemilihan orang awam sebagai sampel dipilih kerana pengguna kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar bukan sahaja daripada kawasan sekitar malahan ada juga yang datang daripada kawasan luar Bangsar.

Kaedah Pengumpulan Data Dan Instrumen Kajian

Kajian ini menggunakan borang soal selidik sebagai kaedah pengumpulan data daripada sampel yang telah ditetapkan. Dalam kajian ini, penyelidik menggunakan satu set borang soal selidik yang dibina sendiri oleh penyelidik sebagai instrumen kajian berdasarkan sorotan literatur yang dijalankan sebelum memulakan kajian ini. Borang soal selidik tersebut dibahagikan kepada 6 bahagian iaitu A,B,C,D,E dan F seperti jadual di bawah.

Bahagian	Aspek penilaian	Bil. Item soalan
A	Latar belakang responden	6
B	Tahap kepuasan pengguna dari aspek penampilan	5
C	Tahap kepuasan pengguna dari aspek kebolehpercayaan	5
D	Tahap kepuasan pengguna dari aspek layanan	5
E	Tahap kepuasan pengguna dari aspek jaminan	5
F	Tahap kepuasan keseluruhan pengguna	5
G	Soalan pengukuhan	1

Jadual 1.1: Taburan item bagi soal selidik hubungan antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar

Untuk bahagian B,C,D dan E, penyelidik menggunakan skala *likert* yang terdiri daripada 4 peringkat seperti yang ditunjukkan dalam jadual di bawah:

Skala	Penerangan jawapan
1	Sangat Tidak Bersetuju (STB)
2	Tidak Bersetuju (TB)
3	Bersetuju (B)
4	Sangat Bersetuju (SB)

Jadual 1.2 : Pemarkahan item-item skala *likert*

Kajian Rintis

Penyelidik telah menjalankan kajian rintis sebelum kajian sebenar dilaksanakan yang bertujuan untuk memastikan kebolehpercayaan soalan-soalan yang ditanya di dalam borang soal selidik yang digunakan untuk mengumpul data. Seramai 30 orang telah dipilih sebagai responden dalam kajian rintis ini. Kesemua data yang diperolehi dalam kajian rintis ini dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package of Social Science (SPSS)*. Nilai *Cronbach Alpha* yang melebihi 0.6 mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi menurut Sekaran (1992).

Berdasarkan analisis yang dibuat, kesemua dimensi yang terlibat dalam kajian ini iaitu dimensi penampilan, kebolehpercayaan, layanan dan jaminan menunjukkan nilai cronbach's alpha yang tinggi iaitu melebihi 0.6. Ini menunjukkan bahawa soalan-soalan yang terdapat dalam borang soal selidik yang dibina mempunyai nilai kebolehpercayaan yang tinggi, boleh dipercayai dan digunakan. Keputusan nilai cronbach's alpha bagi ujian rintis ini ditunjukkan dalam jadual di bawah.

Dimensi	Pengukuran	Cronbach's Alpha
Penampilan	5 soalan	0.7773
Kebolehpercayaan	5 soalan	0.6873
Layanan	5 soalan	0.7637
Jaminan	5 soalan	0.8181

Jadual 1.3 : Kebolehpercayaan Pengukuran

1.7 Susunatur Bab

Bab satu kajian ini menerangkan tentang latar belakang kajian dan kenapa kajian ini dijalankan. Ianya juga menerangkan dengan lebih mendalam tentang skop dan metodologi kajian yang digunakan bagi mencapai objektif yang dikehendaki melalui kajian ini. Sorotan literatur juga dibuat dan diterangkan dalam bab dua dimana penyelidik melihat dan membandingkan keputusan yang diperolehi melalui kajian-kajian lepas yang berkaitan dengan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan.

Bab tiga pula menerangkan dengan lebih lanjut mengenai kajian ini secara keseluruhannya. Latar belakang bagaimana tajuk ini dipilih daripada permasalahan yang dikenal pasti serta isu-isu yang terlibat. Data yang diperolehi melalui borang soal selidik yang diedarkan kepada responden kemudiannya di analisis menggunakan *software* SPSS. Hasil dan dapatan melalui analisis data tersebut diterang dan dihuraikan dalam bab empat. Keputusan yang diperolehi dibincangkan samada keputusan tersebut menunjukkan terdapat hubungan positif ataupun negatif diantara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar dengan kepuasan pengguna.

Bab terakhir dalam kajian ini iaitu bab lima pula menerangkan tentang pencapaian matlamat dan objektif kajian ini. Sama ada objektif kajian yang telah ditetapkan di awal kajian dapat dicapai ataupun tidak. Bab ini juga membincangkan cadangan penambahbaikan oleh penyelidik serta limitasi-limitasi yang dihadapi penyelidik sepanjang menjalankan kajian ini.

BAB 2

SOROTAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan beberapa kajian-kajian lepas berkaitan hubungan diantara kualiti sesuatu perkhidmatan dengan kepuasan pengguna. Kajian-kajian lepas ini dibuat supaya dapat membantu penyelidik dalam menjalankan kajian ini dari segi pendekatan yang dilakukan serta model-model yang disarankan oleh pengkaji sebelum ini. Pelbagai dapatan telah diperolehi oleh pengkaji-pengkaji lepas berkenaan hubungan antara kualiti sesuatu perkhidmatan dengan kepuasan pelanggan dan pengguna.

Beberapa dekad ini telah banyak kajian dilakukan melibatkan kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelanggan dan pengguna. Kepuasan dapat diberikan kepada seseorang pelanggan dan pengguna ialah bila penyedia perkhidmatan dapat memberikan perkhidmatan yang memenuhi keperluan serta kehendak pelanggan dan pengguna. sekiranya pelanggan dan pengguna anda berpuas hati dengan perkhidmatan yang anda berikan, mereka tidak akan berhenti mengurus niaga dengan anda. Namun, jika anda tidak Berjaya memuaskan hati mereka, segala tindakan yang telah anda ambil untuk memberikan perkhidmatan terbaik adalah tidak bermakna sama sekali.

2.2 Sumber Literatur

2.2.1 Artikel Jurnal

Menurut Nurulhuda et al (2009), wujud hubungan positif antara prestasi perkhidmatan dengan tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan perpustakaan Universiti Awam di Malaysia. Kepuasan pelajar dipengaruhi kuat oleh prestasi dan kualiti perkhidmatan yang di tawarkan.

Salah satu cara untuk mengukur dan menentukan keberkesanan organisasi dalam menawarkan perkhidmatan yang berkualiti adalah melalui pengukuran tahap kepuasan pelanggan (Ilgen, 2009) Sekiranya sesebuah organisasi dapat menyediakan perkhidmatan yang mencapai ataupun melebihi jangkaan pelanggan maka organisasi tersebut telah berjaya memberi perkhidmatan berkualiti dan member kepuasan kepada pelanggan.

Organisasi yang terlibat dalam industri yang melibatkan penyampaian perkhidmatan perlulah sentiasa memberikan penekanan terhadap kualiti dan keberkesanan perkhidmatan yang mereka tawarkan. Menurut Haliza et al. (2003), perkhidmatan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan berbeza bagi setiap jenis perkhidmatan. Ini kerana setiap jenis perkhidmatan mempunyai tahap kualiti yang berbeza dalam member kepuasan kepada pelanggan.

2.2.2 Artikel Surat Khabar, Majalah dan Buku

Kepuasan pelanggan dan pengguna ialah tanggapan pelanggan dan pengguna bahawa harapan mereka telah dipenuhi ataupun melebihi apa yang mereka jangkakan. (Richard F. Gerson). Pelanggan yang berpuas hati akan mendapatkan perkhidmatan yang sama dengan lebih kerap dan akan menjadi pelanggan dan pengguna setia kepada perkhidmatan tersebut.

Oleh sebab itu, salah satu kaedah yang boleh memberikan kepuasan hati semaksima mungkin kepada pelanggan dan pengguna sesuatu perkhidmatan adalah dengan memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan terbaik.

2.2.3 Kertas Kajian

Pada dasarnya, tahap kepuasan pelanggan sering dikaitkan dengan kualiti sesebuah perkhidmatan yang ditawarkan. Kualiti perkhidmatan merupakan aspek penting dalam usaha untuk terus bersaing dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan (Shemwell et al, 1993). Menurut Kotler, Roberto & Lee (2002), pelanggan selalunya akan tertarik pada sesuatu program dan perkhidmatan yang boleh memenuhi kehendak, keperluan serta motif mereka mendapatkan perkhidmatan tersebut.

Selain itu, pengalaman menggunakan sesuatu perkhidmatan berkali-kali merupakan penentu kepada kepuasan agregat pelanggan terhadap perkhidmatan tersebut (Oliver, 1997). Kebanyakan orang akan membuat

keputusan samaada mereka puas atau tidak menggunakan perkhidmatan yang mereka gunakan selepas beberapa kali mereka menggunakan perkhidmatan tersebut.

Walaupun terdapat kajian yang menyatakan bahawa terdapat hubungan positif yang sangat kuat di antara kualiti perkhidmatan dengan tahap kepuasan pelanggan (Sureshchandar et.al, 2002), namun Aminuddin & Shamsarizal (2002) mendapati yang kualiti perkhidmatan bukannya peramal kepada tahap kepuasan melakukan aktiviti sukan. Dengan kata lain kualiti perkhidmatan bukanlah penentu kepada tahap kepuasan.

2.2.4 Internet

Menurut Wikipedia, “Hubungan” adalah kesinambungan interaksi antara dua perkara atau lebih yang memudahkan pengenalan satu antara yang lain. Hubungan ini boleh dibahagikan kepada dua kategori iaitu positif dan negatif.

Dalam kes kajian ini, hubungan yang ingin dikenal pasti adalah hubungan antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya dengan kepuasa pengguna. Samaada kedua-duanya mempunyai hubungan yang positif ataupun negatif .

2.3 Rumusan

Secara kesimpulannya, telah banyak kajian dilakukan untuk melihat hubungan diantara kualiti sesuatu perkhidmatan dengan tahap kepuasan pengguna samaada keduanya mempunyai hubungkait yang kuat ataupun tidak. Namun begitu, ada yang mengatakan bahawa keduanya mempunyai hubungan positif yang kuat. Tidak kurang jugak beberapa kajian yang menyatakan bahawa kualiti perkhidmatan bukanlah penentu kepuasan pelanggan. Kepuasan adalah sesuatu yang amat subjektif untuk ditentukan. Oleh sebab itu, kajian ini dijalankan samaada wujud hubungan antara kepuasan pengguna dengan kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar.

BAB 3

KAJIAN KES

3.1 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan pelbagai perkara berkenaan kajian kes dalam kajian ini. Antaranya adalah latar belakang dan juga tahap pembangunan untuk kajian kes. Selain itu, latar belakang isu juga akan dihuraikan bagi melihat rasional pemilihan tajuk hubungan anantara kualiti perkhidmatan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya dengan kepuasan pengguna dalam kajian ini. Akhir sekali dalam bab lima ini akan merumuskan segalanya yang telah dibincangkan dari mula hinggalah ke akhir dalam bab ini.

Tidak banyak kajian yang telah dijalankan berkenaan tajuk yang sama di Malaysia. Hanya ada beberapa kajian sahaja yang boleh dijadikan kajian kes yang boleh dibuat sebagai rujukan dalam kajian. Antaranya kajian yang telah ialah kajian oleh Aminuddin & Shamsarizal (2002) yang bertajuk Hubungan antara kualiti perkhidmatan sukan kolej matrikulasi dengan kepuasan pelajar.

3.2 Latar Belakang

Kajian yang dijalankan oleh Aminuddin & Shamsarizal (2002) ini bertujuan untuk mengenal pasti hubungan di antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan dengan kepuasan menjalankan aktiviti sukan. Kualiti perkhidmatan ini di kaji menggunakan instrumen SERVQUAL yang terdiri daripada dua instrumen iaitu jangkaan dan pengalaman (Parasuraman, Zeithami & Berry, 1985) Model SERVQUAL ini menjelaskan bahawa perbezaan yang skor jangkaan pelanggan terhadap perkhidmatan dan skor pengalaman merupakan kaedah untuk mengukur kualiti sesebuah perkhidmatan. Kepuasan menjalankan aktiviti sukan pula diukur menggunakan borang soal selidik yang dibangunkan oleh Oliver (1980).

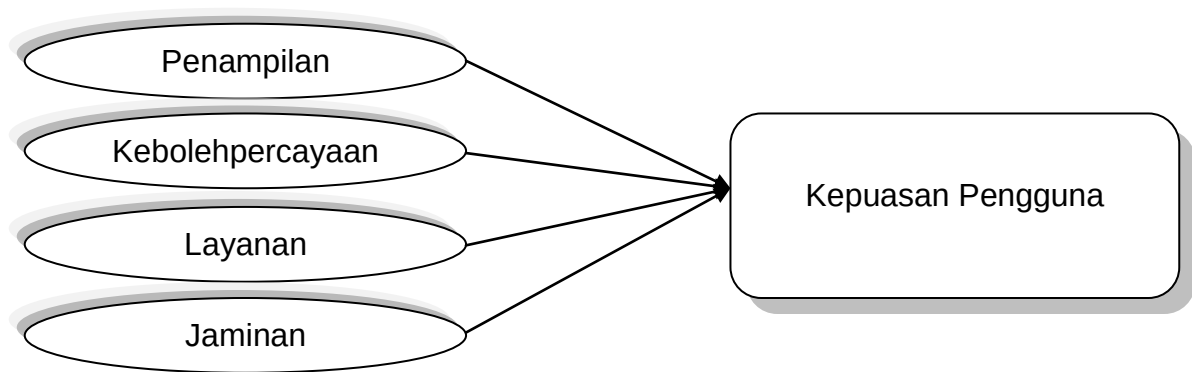
Seperti Aminuddin & Shamsarizal (2002), kajian ini juga menggunakan instrumen SERVQUAL bagi menentukan hubungan diantara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bandaraya dengan kepuasan pengguna. Borang soal selidik kajian ini juga dibina berpandukan borang soal selidik yang dibangunkan oleh Oliver (1980) yang melibatkan empat dimensi penilaian tahap kepuasan seperti berikut yang merupakan pembolehubah tidak bersandar kajian ini.

Dimensi	Definisi	Jumlah item
Penampilan	Penampilan kemudahan fizikal, peralatan, para pekerja serta alat-alat komunikasi	5
Kebolehpercayaan	Keupayaan melaksanakan perkhidmatan yang dijanjikan dengan tepat dan tidak bergantung kepada pihak lain	5
Layanan	Kesanggupan pekerja untuk membantu pelanggan dan member perkhidmatan yang segera	5
Jaminan	Pengetahuan serta kebolehan para pekerja bagi membolehkan mereka bekerja dengan amanah dan diyakini.	5

Jadual 3.1: Dimensi-dimensi dalam SERVQUAL

3.3 Tahap Pembangunan dan Lain-lain

Sebagaimana Aminuddin & Shamsarizal (2002), *conceptual framework* dibina setelah empat dimensi penilaian seperti yang dinyatakan sebelum ini dikenal pasti. Pembolehubah bersandar merupakan kepuasan pelanggan manakala pembolehubah tak bersandar terdiri daripada penampilan, kebolehpercayaan, layanan dan juga jaminan. *conceptual framework* kajian ini ditunjukkan melalaui rajah di bawah.

PEMBOLEHUBAH TIDAK BERSANDAR**PEMBOLEHUBAH BERSANDAR**

Rajah 3.1 : *Conceptual Framework*

Berdasarkan kajian Aminuddin & Shamsarizal (2002), data yang diperolehi oleh penyelidik dianalisis menggunakan SPSS. Min digunakan untuk menentukan tahap kepuasan pengguna serta tahap kualiti perkhidmatan sukan yang disediakan dan analisis korelasi digunakan untuk menentukan hubungan diantara tahap kepuasan pengguna dengan kualiti perkhidmatan kemudahan sukan.

Hasil dapatan yang diperolehi menerusi analisis SPSS kajian tersebut menunjukkan bahawa tahap kepuasan responden dalam melakukan aktiviti sukan dan rekreasi adalah tinggi berdasarkan kepada nilai min yang diperolehi. Bagi kualiti perkhidmatan kemudahan sukan pula, didapati skor jangkaan melebihi skor pengalaman yang membawa kepada perbezaan negatif yang menunjukkan keualiti perkhidmatan kemudahan sukan dikolej matrikulasi berada pada tahap yang rendah. Hasil dapatan kajian tersebut juga menunjukkan bahawa tidak terdapat hubungan positif yang signifikan diantara kepuasan pelajar dengan keseluruhan kualiti perkhidmatan.

3.4 Latar Belakang Isu

Terdapat beberapa isu yang melibatkan kajian Aminuddin & Shamsarizal (2002). Salah satunya ialah percanggahan hasil dapatan yang diperolehi dengan hasil dapatan kajian-kajian lepas. Salah satu faktor utama yang menunjukkan perbezaan tersebut adalah pengalaman lepas responden yang pernah menggunakan kemudahan sukan disekolah lama mereka. Ini kerana tahap kepuasan pengguna juga bergantung kepada pengalaman lepas mereka terhadap perkhidmatan yang pernah diterima. Sekiranya pengguna pernah menerima perkhidmatan yang jauh lebih baik daripada sekarang maka tahap kepuasan adalah kurang dan begitulah sebaliknya.

Faktor lain yang menyumbang kepada percanggahan hasil dapatan kajian ini dengan kajian-kajian lepas adalah persekitaran pembelanjaran di kolej matrikulasi itu sendiri. Para pelajar berada disana adalah untuk mendapatkan keputusan akademik yang cemerlang. Oleh sebab itu, aktiviti suka dan rekreasi dilakukan hanyalah untuk memenuhi masa lapang mereka dan ianya membuatkan mereka tidak memndang berat kepada kualiti perkhidmatan yang disediakan. Kepuasan mereka mungkin di dorong oleh faktor lain seperti faktor sosial dan juga kesihatan.

3.5 Rumusan

Kajian Aminuddin & Shamsarizal (2002) yang bertajuk hubungan kualiti perkhidmatan kemudahan sukan kolej matrikulasi dengan kepuasan pelajar merupakan kajian kes yang baik. Ianya boleh dijadikan sebagai rujukan oleh penyelidik kerana ianya menunjukkan hasil dapatan yang berbeza dengan kajian-kajian yang lepas yang mana mungkin terdapat beberapa faktor yang tidak dilihat melalui kajian-kajian sebelum ini. Ianya merupakan satu kajian yang baik kerana perbandingan tersebut membuka ruang yang lebih besar kepada penyelidik akan datang unuk melakukan penyelidikan.

BAB 4

ANALISA KAJIAN

4.1 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan hasil dapatan yang diperolehi melalui analisis data yang dijalankan. Analisis yang dibuat adalah berdasarkan data yang diperolehi melalui borang soal selidik yang diedarkan kepada responden. Semua data yang diperolehi dianalisis menggunakan software SPSS secara deskriptif dengan menggunakan kaedah-kaedah seperti min, kekerapan dan kebolehpercayaan. Sebanyak 100 borang soal selidik telah diedarkan kepada pengguna kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar. Antara perkara-perkara yang dibincang dan diuraikan dalam bab ini adalah latar belakang responden, tahap kepuasan hati responden terhadap aspek penampilan, kebolehpercayaan, layanan dan jaminan mengenai perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar serta hubungan antara kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pengguna.

4.2 Demografi Responden

4.2.1 Jantina

Jantina	Bilangan Responden	Peratus (%)
Lelaki	67	67
Perempuan	33	33
Jumlah	100	100

Jadual 4.1 : Taburan Responden Mengikut Pengguna

Jadual 4.1 seperti di atas menunjukkan taburan responden mengikut jantina bagi kajian ini. Daripada 100 orang responden yang terlibat, 67% daripanya adalah lelaki dan 33% lagi adalah perempuan. Ini menunjukkan bahawa kebanyakan pengguna kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar adalah kaum lelaki.

4.2.2 Bangsa

Bangsa	Bilangan Responden	Peratus (%)
Melayu	40	40
Cina	36	36
India	21	21
Lain-lain	3	3
Jumlah	100	100

Jadual 4.2: Taburan Responden Mengikut Bangsa

Taburan responden mengikut bangsa di tunjukkan dalam jadual 4.2 seperti di atas. Jumlah terbesar responden adalah berbangsa Melayu yang merangkumi 40% dan diikuti dengan Cina sebanyak 36%. Responden berbangsa India merangkumi 21% daripada jumlah responden dan lain-lain bangsa sebanyak 3%.

4.2.3 Umur

Umur	Bilangan Responden	Peratus (%)
Bawah 24 tahun	18	18
25-30 tahun	31	31
31-35 tahun	38	38
36 tahun ke atas	13	13
Jumlah	100	100

Jadual 4.3 : Taburan Responden Mengikut Umur

Jadual 4.3 di atas pula menunjukkan taburan responden menikut umur. Majoriti responden dalam kajian ini merupakan pengguna perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar yang berumur diantara 31-35 tahun yang merangkumi sebanyak 38% daripada jumlah keseluruhan responden. Ianya diikuti dengan responden yang berumur diantara 25-30 tahun sebanyak 31% dan diikuti dengan responden berumur bawah 24 tahun sebanyak 18%. Baki 13% lagi adalah responden berumur 36 tahun ke atas.

4.2.4 Kekerapan Mengunjungi Pusat Komuniti

Kekerapan Mengunjungi	Bilangan Responden	Peratus (%)
Sekali sebulan	9	9
Sekali seminggu	44	44
2-3 kali seminggu	40	40
Setiap hari	7	7
Jumlah	100	100

Jadual 4.4 : Taburan Responden Mengikut Kekerapan Mengunjungi

Taburan responden mengikut kekerapan mereka mengunjungi Pusat Komuniti Bukit Bandaraya menunjukkan dalam jadual 4.4 seperti di atas. Hasil analisis menunjukkan 44% responden mengunjungi Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar sekali seminggu manakala 40% responden mengunjunginya 2-3 kali seminggu. 9% daripada responden mengunjungi Pusat Komuniti tersebut sekali sebulan dan baki 7% responden lagi mengunjunginya setiap hari.

4.2.5 Jenis Sukan Pilihan

Jenis Sukan Pilihan	Bilangan Responden	Peratus (%)
Badminton	41	41
Tenis	33	33
Gimnasium	23	23
Lain-lain	3	3
Jumlah	100	100

Jadual 4.5 : Taburan Responden Mengikut Jenis Sukan Pilihan

Jadual 4.5 di atas menunjukkan taburan responden mengikut jenis sukan pilihan mereka apabila mengunjungi Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar. Daripada jumlah keseluruhan responden, 41% responden memilih sukan badminton dan 33% memilih sukan tenis. 23% responden yang lain memilih sukan gimnasium manakala selebihnya (3%) memilih lain-lain sukan semasa mengunjungi Pusat Komuniti Bukit Bandaraya.

4.2.6 Pekerjaan

Pekerjaan	Bilangan Responden	Peratus (%)
Kerajaan	13	13
Swasta	44	44
Bekerja sendiri	27	27
Belajar	16	16
Jumlah	100	100

Jadual 4.6 : Taburan Responden Mengikut Pekerjaan

Taburan responden mengikut pekerjaan kajian ini ditunjukkan dalam jadual 4.6 seperti di atas. Hampir setengah daripada responden iaitu 44% bekerja di sektor swasta manakala 27% responden bekerja sendiri. 13% responden lagi bekerja di sektor kerajaan manakala selebihnya sebanyak 16 peratus merupakan pelajar.

4.3 Analisa Dapatan

4.3.1 Penampilan

Bil.	Item Soalan	STS	TS	B	SB	Jumlah	Min
1	Tahap kebersihan di kawasan ini adalah memuaskan	0	2	66	32	100	3.30
2	Kondisi kemudahan sukan yang disediakan adalah baik	0	8	53	39	100	3.31
3	Suasana persekitaran kawasan ini adalah selesa	0	1	52	47	100	3.46
4	Petunjuk arah yang disediakan di kawasan ini membantu memudahkan pengguna	2	10	57	31	100	3.17
5	Lokasi pusat komuniti adalah strategik	1	11	57	31	100	3.18

Jadual 4.7 : Taburan kekerapan persepsi responden terhadap penampilan Pusat Komuniti Bukit Bandaraya

Jadual 4.7 di atas menunjukkan persepsi responden tentang penampilan Pusat Komuniti Bukit Bandaraya. Berdasarkan skor min yang seperti di atas, Persepsi pengguna bahawa suasana persekitaran di kawasan Pusat Komuniti Bukit Bandaraya adalah selesa menunjukkan jumlah min yang paling tinggi iaitu 3.46. ianya di ikuti dengan persepsi pengguna bahawa tahap kebersihan di kawasan tersebut adalah memuaskan dengan skor min sebanyak 3.31. Namun begitu, pengguna masih menganggap bahawa petunjuk arah yang disediakan di kawasan berkenaan masih belum cukup untuk membantu memudahkan pengguna dengan skor min sebanyak 3.17. Namun begitu, berdasarkan skor min

keseluruhan iaitu 3.284 menunjukkan yang pengguna berpuas hati dengan Pusat Komuniti Bukit Bandaraya dari aspek penampilan.

4.3.2 Kebolehpercayaan

Bil.	Item Soalan	STS	TS	B	SB	Jumlah	Min
1	Pengguna menerima perkhidmatan mengikut tempahan yang dibuat	0	6	66	28	100	3.22
2	Kemudahan yang disediakan adalah mencukupi sebagaimana ditempah	0	6	62	32	100	3.26
3	Penggunaan masa bersukan menepati had masa yang ditetapkan	1	9	74	16	100	3.05
4	Penggunaan melebihi had masa dibenarkan apabila ada kekosongan kemudahan	4	13	59	24	100	3.03
5	Bayaran yang dikenakan adalah setimpal dengan kemudahan yang disediakan.	1	12	62	25	100	3.11

Jadual 4.8: Taburan kekerapan persepsi responden terhadap kebolehpercayaan Pusat Komuniti Bukit Bandaraya

Jadual 4.8 di atas pula menunjukkan persepsi pengguna kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya terhadap aspek kebolehpercayaan. Daripada

skor min yang ditunjukkan, pengguna bersetuju bahawa kemudahan sukan yang disediakan mencukupi sebagaimana yang ditempah dengan skor min sebanyak 3.26. Hasil analisis ini juga menunjukkan terdapat sesetengah pengguna tidak bersetuju bahawa penggunaan kemudahan sukan melebihi had masa dibenarkan apabila terdapat kekosongan kemudahan (skor min terendah -3.03). Namun begitu, tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya masih berada di tahap yang memuaskan berdasarkan skor min keseluruhan yang dicatatkan iaitu sebanyak 3.134.

4.3.3 Layanan

Bil.	Item Soalan	STS	TS	B	SB	Jumlah	Min
1	Pekerja yang bertugas di kaunter adalah peramah	0	2	75	23	100	3.21
2	Petugas sentiasa ada untuk membantu jika diperlukan	0	16	60	24	100	3.08
3	Petugas sentiasa bersedia untuk membantu pengguna dalam urusan berkaitan kemudahan sukan	1	11	63	25	100	3.12
4	Respon petugas terhadap sebarang aduan /pertanyaan adalah pantas	1	20	56	23	100	3.01
5	Petugas bersikap terbuka dalam melayani karenah pengguna	0	11	66	23	100	3.12

Jadual 4.9 : Taburan kekerapan persepsi responden terhadap aspek layanan Pusat Komuniti Bukit Bandaraya

Persepsi pengguna kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya terhadap aspek layanan ditunjukkan dalam Jadual 4.9 seperti di atas. Berdasarkan keputusan analisis di atas, pengguna bersetuju bahawa pekerja yang bertugas di kaunter perkhidmatan Pusat Komuniti Bukit Bandaraya adalah peramah dengan skor min sebanyak 3.21. Manakala terdapat sebilangan pengguna berpendapat bahawa respon pekerja terhadap sebarang aduan ataupun masalah adalah lambat dan ini dibuktikan dengan skor min sebanyak 3.01 yang merupakan skor terendah dalam penilaian terhadap aspek layanan. Walau bagaimanapun, skor min keseluruhan sebanyak 3.108 menunjukkan yang pengguna masih berpuas hati dengan aspek layanan perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti tersebut.

4.3.4 Jaminan

Bil.	Item Soalan	STS	TS	B	SB	Jumlah	Min
1	Pekerja yang bertugas adalah berpengetahuan mengenai kemudahan sukan yang disediakan	0	9	73	18	100 100	3.09
2	Semua peralatan dan kemudahan sedia digunakan pada masa yang diperlukan	0	8	61	31	100	3.23
3	Sentiasa menyediakan perkhidmatan seperti yang dijanjikan	0	7	70	23	100	3.16
4	Semua peralatan dan kemudahan berada di dalam keadaan baik semasa digunakan	0	6	69	25	100	3.19
5	Kawasan pusat komuniti adalah selamat	0	0	42	58	100	3.58

Jadual 4.10: Taburan kekerapan persepsi responden terhadap aspek jaminan Pusat Komuniti Bukit Bandaraya

Jadual 4.10 di atas menunjukkan taburan kekerapan dan peratusan persepsi pengguna kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya terhadap aspek jaminan. Skor min tertinggi dalam aspek jaminan ini adalah 3.58 yang menyatakan pengguna bersetuju bahawa kawasan Pusat Komuniti tersebut adalah selamat untuk digunakan. Skor min terendah pula adalah 3.09 dimana ianya menerangkan bahawa ada beberapa orang pengguna yang menyatakan bahawa pekerja yang bertugas di Pusat Komuniti berkeaaan adalah kurang berpengetahuan mengenai kemudahan sukan yang diberikan. Namun begitu, seperti ketiga-tiga aspek sebelum ini, pengguna juga berpuas hati dengan perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya berdasarkan skor min keseluruhan iaitu sebanyak 3.25.

4.3.5 Kepuasan

Bil.	Item Soalan	STS	TS	B	SB	Jumlah	Min
1	Saya akan menggunakan kemudahan yang disediakan di kawasan ini lagi	0	1	50	49	100	3.48
2	Saya akan mencadangkan pusat komuniti ini kepada rakan-rakan yang lain	0	7	39	54	100	3.47
3	Saya suka menggunakan kemudahan sukan di Pusat Komuniti ini	0	1	43	56	100	3.55
4	Saya berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang disediakan	0	4	56	40	100	3.36
5	Kualiti perkhidmatan yang disediakan standing dengan perkhidmatan pusat sukan swasta	3	12	62	23	100	3.05

Jadual 4.11 : Taburan kekerapan tahap kepuasan responden terhadap perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya

Jadual 4.11 di atas pula menunjukkan kekerapan dan peratusan tahap kepuasan pengguna perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya secara keseluruhannya. Berdasarkan skor min yang ditunjukkan seperti di atas, rata-rata pengguna sangat bersetuju bahawa mereka suka menggunakan kemudahan sukan di Pusat Komuniti tersebut.. ianya dibuktikan dengan skor min tertinggi iaitu sebanyak 3.55. Secara keseluruhannya, skor min keseluruhan iaitu sebanyak 3.382 menunjukkan bahawa tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya berada di tahap yang memuaskan.

4.4 Perbincangan dapatan

Secara keseluruhannya keputusan analisis min bagi 4 pembolehubah tidak bersandar dalam kajian ini ditunjukkan melalui jadual di bawah:

BIL	PEMBOLEHUBAH TIDAK BERSANDAR	SKOR
1	Penampilan	3.28
2	Kebolehpercayaan	3.13
3	Layanan	3.11
4	Jaminan	3.25

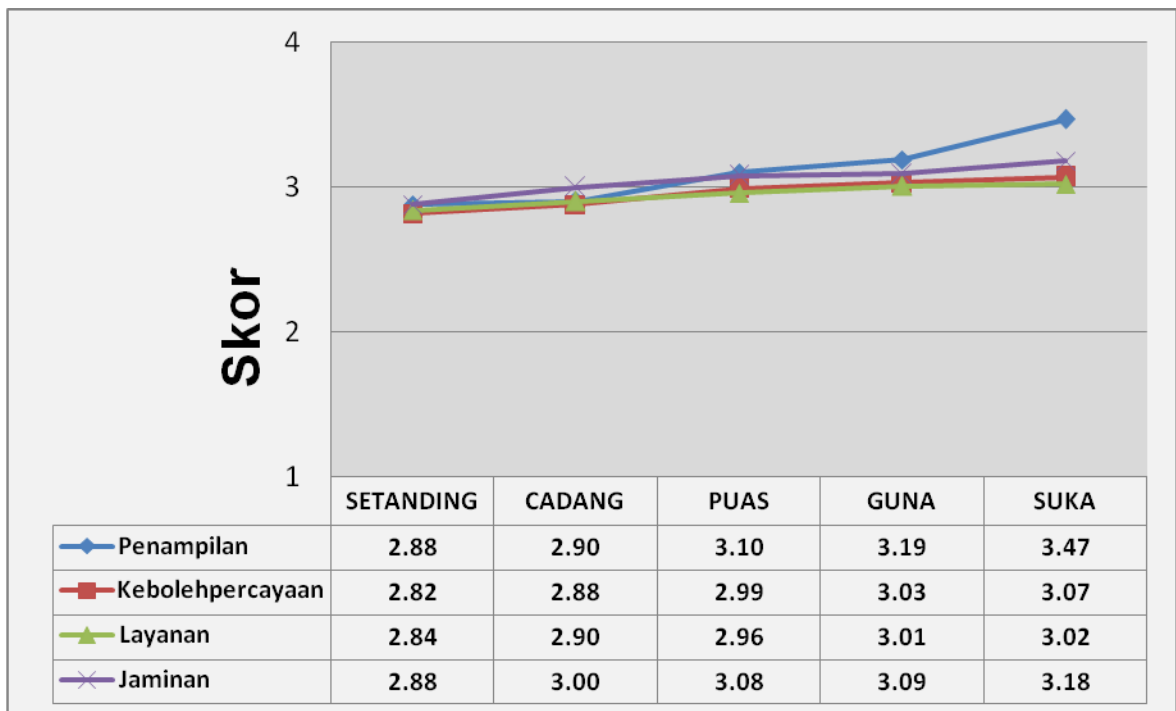
Jadual 4.12 : Skor Min Keseluruhan Bagi 4 Pembolehubah Tidak Bersandar

Berdasarkan jadual di atas, dapat dilihat bahawa keempat-empat pembolehubah tidak bersandar di dalam kajian ini mencatatkan skor yang tinggi iaitu melebihi 3.

Skor min yang paling tinggi 3.28 iaitu untuk aspek penampilan Pusat Komuniti

tersebut. Ini menunjukkan bahawa tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya adalah tinggi terutama sekali dari segi penampilan pusat tersebut.

Skor min kedua tertinggi adalah bagi aspek jaminan dan diikuti oleh kebolehpercayaan serta layanan. Ini bermakna pihak pengurusan DBKL perlu memberikan penekanan terhadap aspek layanan terutama sekali layanan pekerja terhadap pengguna yang datang supaya mereka dapat terus meningkatkan kualiti perkhidmatan mereka dari semasa ke semasa.



Rajah 4.1: Analisis *Cross Tabulation* Kesalinghubungan Antara Kualiti Perkhidmatan Dengan Kepuasan Pengguna

Rajah di atas menunjukkan keputusan analisis *cross tabulation* bagi kesalinghubungan antara kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pengguna. Dapat dilihat bahawa skor terendah yang diperolehi bagi setiap dimensi terhadap

kepuasan pengguna adalah melebihi adalah 2.82. ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang positif di antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya dengan kualiti perkhidmatan. Dapat disimpulkan disini bahawa antara faktor penting yang mempengaruhi tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya adalah kualiti perkhidmatan.

4.5 Rumusan

Secara keseluruhannya, pengguna perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya adalah berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang diberi dan disediakan di Pusat Komuniti tersebut. Berdasarkan kesemua analisis yang telah dijalankan juga menunjukkan bahawa terdapat hubungan positif antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya dengan tahap kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, pihak DBKL atau penyedia perkhidmatan lain perlu terus mencari cara bagaimana untuk memastikan perkhidmatan yang disediakan adalah berkualiti dan memenuhi ekspektasi pengguna. semua perkara berkaitan kualiti perkhidmatan tidak boleh dipandang ringan oleh penyedia perkhidmatan kerana ianya mempunyai pengaruh yang amat besar dalam menentukan tahap kepuasan pengguna.

BAB 5

KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan tentang kesimpulan kajian yang salah satunya merangkumi pencapaian matlamat dan objektif kajian yang telah ditetapkan di awal kajian dulu. Ianya menghuraikan sama ada objektif dan matlamat kajian ini berjaya di capai atau tidak. Bab ini juga akan merumuskan hasil dapatan kajian serta mengemukakan cadangan-cadangan baru kepada DBKL untuk menambahbaik perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar yang dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna mereka.

Selain itu, bab ini juga menghuraikan tentang limitasi-limitasi yang dihadapi penyelidik sepanjang kajian ini dijalankan terutama sekali dari segi kekangan masa untuk mendapatkan sampel yang lebih banyak. Cadangan untuk kajian lanjutan berkenaan tajuk ini juga di kemukakan melalui bab lima ini.

5.2 Pencapaian Matlamat dan Objektif Kajian

Seperti yang diterangkan dalam bab satu sebelum ini, objektif dan matlamat kajian ini dijalankan adalah untuk mengenalpasti hubungan antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar dengan kepuasan pelanggan. Selain itu, kajian ini dibuat untuk mengenalpasti tahap kepuasan pengguna kemudahan sukan di Pusat Komuniti kawasan berkenaan dari aspek penampilan, kebolehpercayaan, layanan serta jaminan.

Hasil dapatan yang diperolehi daripada kajian ini menunjukkan terdapat hubungan yang positif antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar dengan kepuasan pengguna. Hasil dapatan juga menunjukkan yang pengguna kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar berpuas hati dengan perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan di Pusat komuniti tersebut dari aspek penampilan, kebolehpercayaan, layanan dan jaminan. Kepuasan hati dari aspek penampilan mencatatkan tahap kepuasan pengguna yang paling tinggi dengan min sebanyak 3.28.

5.3 Cadangan Penambahbaikan

Walaupun keputusan yang diperolehi melalui kajian ini menunjukkan keputusan yang memberangsangkan, namun pihak DBKL masih perlu membuat beberapa penambahbaikan bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan sedia ada mereka. Penambahbaikan yang dicadangkan diharap dapat membantu pihak DBKL untuk menyediakan perkhidmatan yang berkualiti kepada pengguna.

Sehubungan itu, beberapa cadangan telah dibuat hasil daripada kajian ini. Antaranya adalah:

1) Tambahan kemudahan sukan *indoor*

Pada masa kini, kemudahan sukan yang terdapat di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar hanyalah untuk sukan tenis, badminton dan gimnasium. Oleh sebab itu, penyelidik mencadangkan agar kemudahan sukan *indoor* di Pusat Komuniti berkenaan ditambahkan agar lebih banyak pengguna dari pelbagai lapisan umur dapat datang dan menggunakannya. Antara kemudahan sukan yang boleh ditambah adalah seperti snuker dan ping pong.

2) Papan tanda yang lebih banyak

Papan tanda bagi kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar perlu ditambah kerana pada masa sekarang papan tanda yang disediakan adalah kurang mencukupi. Pertambahan papan tanda akan dapat memudahkan pergerakan pengguna untuk menggunakan kemudahan sukan yang disediakan.

3) Borang dan kotak maklum balas pengguna

Pihak DBKL dicadang untuk menyediakan borang dan kotak maklum balas pengguna supaya pengguna boleh menyalurkan maklum balas mereka tentang perkhidmatan yang mereka terima melalui medium tersebut.

4) Kajian tentang pengalaman pengguna yang telah menggunakan kemudahan sukan

Kajian yang dicadangkan seperti di atas boleh membantu pihak DBKL dalam membuat perbandingan tahap kepuasan pengguna kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya dengan tahap kepuasan mereka menggunakan kemudahan sukan di tempat lain sekitar Kuala Lumpur.

5.4 Limitasi Kajian

Limitasi kajian merupakan halangan dan batasan yang terpaksa dihadapi oleh penyelidik sewaktu menjalankan sesuatu kajian. Begitu juga yang dihadapi oleh penyelidik kajian ini. Penyelidik terpaksa menghadapi beberapa halangan sepanjang menjalankan kajian ini seperti berikut:

1) Tempoh masa

Jangka masa yang diperuntukkan untuk penyelidik memungut dan mendapatkan data selama kurang daripada seminggu adalah sangat terhad. Kebanyakan pengguna kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya juga mula datang selepas pukul 2 petang. Oleh sebab kekangan masa dan batasan yang dihadapi tersebut, penyelidik terpaksa menggunakan kaedah persampelan mudah sebagai kaedah persampelan kajian ini.

2) Sampel kajian tidak menggambarkan populasi sebenar

Seperti yang telah diterangkan sebelum ini, sampel saiz bagi kajian ini hanyalah sebanyak 100 orang. Jumlah tersebut adalah tidak menggambarkan populasi sebenar pengguna kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar. Ini adalah kerana tempoh masa yang singkat menyukarkan penyelidik untuk mendapatkan data daripada pengguna-pengguna lain yang tidak datang sepanjang masa kajian ini dijalankan.

3) Kekurangan sumber kajian-kajian lepas

Menurut Aminuddin & Shamsarizal (2002), kekurangan sumber kepakaran menyebabkan kurangnya kajian-kajian lepas berkenaan kemudahan sukan dan gaya hidup sihat dijalankan. Ini menyebabkan penyelidik

menghadapi masalah untuk membuat rujukan daripada kajian-kajian lepas berkenaan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan.

5.5 Cadangan untuk kajian lanjutan

Berdasarkan skop kajian ini, ianya hanya melibatkan kajian tentang kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya sahaja. Ianya tidak bersifat menyeluruh terhadap kualiti perkhidmatan Pusat Komuniti itu sendiri. Oleh sebab itu, adalah dicadangkan supaya kajian lanjutan dijalankan secara menyeluruh melibatkan kualiti perkhidmatan Pusat Komuniti itu sendiri dengan kepuasan pengguna. Aspek-aspek penyelidikan juga perlu harulah meliputi aspek-aspek yang lebih luas dan lebih relevan.

Selain daripada itu, penyelidik juga mencadangkan agar kajian akan datang juga memfokuskan perkara-perkara lain seperti faktor-faktor yang menyumbang kepada ketidakpuasan hati pengguna terhadap perkhidmatan yang diberikan di Pusat Komuniti tersebut. Faktor-faktor seumpama itu akan dapat membantu DBKL untuk melihat perkara-perkara yang tidak disukai pengguna serta kelemahan-kelemahan yang ada pada kualiti perkhidmatan semasa.

5.6 Kesimpulan

Berdasarkan kajian dan perbincangan yang dilakukan sepanjang kajian ini berlangsung, penyelidik dianggap berjaya mencapai objektif serta matlamat kajian ini. Kenyataan ini disokong oleh dapatan yang diperolehi hasil daripada analisis yang dijalankan yang menunjukkan terdapat hubungan positif antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar dengan kepuasan pengguna. Hasil dapatan juga turut menunjukkan bahawa tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan

sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar berada di tahap yang memuaskan. Walaubagaimanapun, pihak DBKL perlu terus mengambil berat soal kualiti perkhidmatan kemudahan sukan mereka agar terus relevan dan memenuhi kehendak pengguna.

RUJUKAN

- Richard F. Gerson (). Ke arah pengurusan cemerlang. Mengukur kepuasan pelanggan
- Ilgen, D.R. (1971). Satisfaction with performance as a function of the initial level of expectation and the deviation from expectation. *Journal of organization Behaviour and Human Performance*. Vol 6. 345-361
- Nurulhuda (2009). Kajian kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan perpustakaan Universiti awam di Malaysia.
- Haliza, Rizal & Raja Jamaluddin (2003). Kajian Kepuasan Pelanggan di Kalangan Pesakit Klinik Swasta di Seremban, Negeri Sembilan. *Jurnal Kesihatan Masyarakat*, 9.
- Shemwell, D.J., Yavas, U., & Bilgin, Z. (1998). Customer-service provider relationships: An empirical test of a model of service quality, satisfaction and relationship oriented outcome. *International Journal of Service Industry Management*
- Sureshchandar, G.S., Rahendran, C., & Anantharaman, R.N. (2002). The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor spesific approach. *Journal of Service Marketing*
- Aminuddin Yusof & Shamsarizal Abd Aziz (2004). Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan Kemudahan Sukan Kolej Matrikulasi Dengan Kepuasan Pelajar

<http://www.dbkl.gov.my>



KAJIAN KEPUASAN PENGGUNATERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN KEMUDAHAN SUKAN DI PUSAT KOMUNITI BUKIT BANDARAYA

MAKLUMAN

Soal selidik ini dikemukakan bertujuan untuk mendapatkan persepsi tuan/puan berkenaan tahap kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya di daerah Bangsar terutama berkaitan penggunaan Pusat Komuniti Bukit Bandaraya. Semua maklumat bersifat peribadi yang diberikan oleh tuan/puan (sekiranya berkaitan) adalah semata-mata untuk tujuan AKADEMIK sahaja.

ARAHAN : SILA TANDAKAN (✓) PADA KOTAK-KOTAK YANG BERKENAAN DAN ISIKAN TEMPAT KOSONG(SILA JAWAB SEMUA SOALAN)

A. MAKLUMAT RESPONDEN

1. Jantina : ☐ Lelaki ☐ Perempuan

2. Bangsa

- | | |
|--------------------------|----------------------------------|
| ☐ | 1. Melayu |
| ☐ | 2. Cina |
| ☐ | 3. India |
| ☐ | 4. Lain-lain (Nyatakan : _____) |

3. Kumpulan Umur

- | | | | |
|--------------------------|-------------------|--------------------------|---------------------|
| ☐ | 1. Bawah 24 Tahun | ☐ | 3. 31-35 tahun |
| ☐ | 2. 25-30 tahun | ☐ | 4. 36 tahun ke atas |

4. Kekerapan mengunjungi Pusat Komuniti Bukit Bandaraya

☐	1. Setiap hari	☐	3. sekali seminggu
☐	2. 2-3 kali seminggu	☐	4. sekali sebulan

5. Jenis sukan pilihan apabila mengunjungi Pusat Komuniti Bukit Bandaraya

☐	1. Badminton
☐	2. Tennis
☐	3. Gimnasium
☐	4. Lain-lain (Nyatakan : _____)

6. Pekerjaan

☐	1. Kerajaan	☐	3. Bekerja sendiri
☐	2. Swasta	☐	4. Pelajar

B. PENAMPILAN

Sila nyatakan pandangan anda terhadap aspek penampilan mengikut skala berikut:

SKALA : 1. Sangat Tidak Bersetuju 2. Tidak Bersetuju 3. Bersetuju 4. Sangat Bersetuju

	(1)	(2)	(3)	(4)
1. Tahap kebersihan di kawasan ini adalah memuaskan	☐	☐	☐	☐
2. Kondisi kemudahan sukan yang disediakan adalah baik	☐	☐	☐	☐
3. Suasana persekitaran kawasan ini adalah selesa	☐	☐	☐	☐
4. Petunjuk arah yang disediakan di kawasan ini membantu memudahkan pengguna	☐	☐	☐	☐
5. Lokasi pusat komuniti adalah strategik	☐	☐	☐	☐

C. KEBOLEHPERCAYAAN

Sila nyatakan pandangan anda terhadap aspek kebolehpercayaan mengikut skala yang diberikan:

	(1)	(2)	(3)	(4)
1. Pengguna menerima perkhidmatan mengikut tempahan yang dibuat				

2. Kemudahan yang disediakan adalah mencukupi sebagaimana yang ditempah				
---	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

	(1)	(2)	(3)	(4)
3. Penggunaan masa bersukan menepati had masa Yang ditetapkan				

4. Penggunaan melebihi had masadibenarkan apabila Ada kekosongan gelanggang / kemudahan				
---	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

5. Bayaran yang dikenakan adalah setimpal dengan kemudahan yang disediakan				
--	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

D. LAYANAN

Sila nyatakan pandangan anda terhadap layanan yang diberikan mengikut skala berikut:

	(1)	(2)	(3)	(4)
1. Pekerja yang bertugas di kaunterperamah				

2. Petugas sentiasa ada untuk membantu sekiranya diperlukan				
---	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

3. Petugas sentiasa bersedia untuk membantu Pengguna Dalam urusan berkaitan kemudahan sukan				
---	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

4. Respon petugas terhadap sebarang aduan / Pertanyaan adalah pantas				
--	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

5. Petugas bersikap terbuka dalam melayani karenah pengguna				
---	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

E. JAMINAN

Sila nyatakan pandangan anda terhadap aspek jaminan mengikut skala berikut:

	(1)	(2)	(3)	(4)
1. Pekerja yang bertugas adalah berpengetahuan Mengenai kemudahan sukan yang disediakan				
2. Semua peralatan dan kemudahan sedia digunakan Pada masa yang diperlukan				
3. Sentiasa menyediakan perkhidmatan seperti yang dijanjikan				
	(1)	(2)	(3)	(4)
4. Semua peralatan dan kemudahan berada di dalam Keadaan baik semasa digunakan				
5. Kawasan Pusat Komuniti ini adalah selamat				

F. KEPUASAN

Sila nyatakan pandangan anda terhadap aspek kepuasan mengikut skala berikut:

	(1)	(2)	(3)	(4)
1. Saya akan menggunakan kemudahan yang disediakan di kawasan ini lagi				
2. Saya akan mencadangkan pusat komuniti kepada rakan-rakan yang lain				
3. Saya suka menggunakan kemudahan sukan di Pusat Komuniti ini				
4. Saya berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan Yang disediakan				
5. Kualiti perkhidmatan yang disediakan setanding Dengan perkhidmatan pusat sukan swasta				

- G. Sila kemukakan cadangan/pandangan anda bagi menambahbaik perkhidmatan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya

Kami mengucapkan terima kasih di atas kerjasama yang diberikan oleh tuan/puan