

PERAKUAN

Dengan ini, saya mengaku bahawa penulisan di dalam kajian ini adalah hasil kerja saya yang asli dengan merujuk kepada fakta yang telah dikumpul mengikut sumber asalnya. Walaupun begitu, terdapat beberapa fakta atau frasa yang telah saya olah sendiri.

Nurul Haliah Bt. Muin

850418-07-5378

Mac 2013

PENGHARGAAN

Saya ingin merakamkan ucapan jutaan terima kasih kepada pihak Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) yang telah mengadakan Modul Kajian Lapangan ini. Saya juga ingin mengambil kesempatan untuk mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) khususnya Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar kerana telah memberikan kerjasama yang baik dalam usaha menyiapkan kajian ini.

Selain itu, tidak dilupakan rakan-rakan ahli kumpulan yang turut memberikan komitmen yang jitu dalam mendapatkan maklumat sehingga terbitnya kajian ini. Sesungguhnya jasa baik semua yang terlibat sama ada secara langsung mahupun tidak langsung amatlah dihargai.

ABSTRAK

Kajian ini adalah merupakan kajian penyelidikan secara kuantitatif bagi mencari hubungan antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar, Kuala Lumpur dengan kepuasan pengguna. Kajian ini lebih menjurus kepada bagaimana untuk mengukur kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesuatu kemudahan sukan berdasarkan tahap kepuasan pengguna dalam menggunakan kemudahan sukan tersebut.

Kajian ini telah dibuat dengan menggunakan kaedah soal selidik berdasarkan kepada beberapa petunjuk kualiti perkhidmatan seperti aspek penampilan, kebolehpercayaan, layanan dan jaminan yang akan menentukan tahap kepuasan pengguna. Dapatan kajian menunjukkan bahawa wujud hubungan rapat yang positif antara kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualiti perkhidmatan yang diberikan, semakin tinggi jugalah tahap kepuasan pengguna yang menerima perkhidmatan tersebut.

ISI KANDUNGAN

BIL.	TAJUK / PERKARA	MUKA SURAT
a.	PERAKUAN	i
b.	PENGHARGAAN	li
c.	ABSTRAK	lii
d.	ISI KANDUNGAN	iv - v
1.	BAB 1 : PENGENALAN	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Pernyataan Masalah	1-2
	1.3 Matlamat dan Objektif Kajian	2
	1.4 Skop Kajian	3
	1.5 Kepentingan Kajian	3
	1.6 Metodologi Kajian	3-4
	1.7 Susunatur Bab	4
2.	BAB 2 : SOROTAN LITERATUR	5
	2.1 Pengenalan	5-6
	2.2 Sumber Literatur	7
	2.2.1 Artikel Jurnal	7-9
	2.2.2 Artikel Suratkhobar dan Majalah	10
	2.2.3 Kertas Kajian	10-11
	2.2.3 Rumusan	11
3.	BAB 3 : KAJIAN KES	12
	3.1 Pengenalan	12-13
	3.2 Latar Belakang	13-14
	3.3 Tahap Pembangunan dan Lain-Lain	15-16
	3.4 Latar Belakang Isu	17-18
	3.5 Rumusan	18

4.	BAB 4 : ANALISA KAJIAN	19
	4.1 Pengenalan	19
	4.2 Demografi Responden	19
	4.3 Analisa Dapatan	20-45
	4.4 Perbincangan Dapatan	46-47
	4.5 Rumusan	47
5.	BAB 5 : KESIMPULAN DAN CADANGAN	48
	5.1 Pengenalan	48
	5.2 Pencapaian Matlamat dan Objektif Kajian	48-49
	5.3 Cadangan Penambahbaikan	49-50
	5.4 Limitasi Kajian	50-51
	5.5 Cadangan untuk Kajian Lanjutan	51-52
	5.6 Kesimpulan	52
e.	BIBLIOGRAFI	vi-vii
f.	SENARAI RAJAH	vii-ix
g.	SENARAI SINGKATAN	ix
h.	LAMPIRAN	xi

BIBLIOGRAFI

SENARAI RUJUKAN

1. Afthinos, Y., Theodorakis, N. D., & Nassis, P. (2005). *Customers' expectations of service in Greek fitness centers: Gender, age, type of sport center, and motivation differences*. *Managing Service Quality*, 15.
2. Alexandris, K., & James, J. (2003). *Measuring service quality expectations in public recreational sport programs (Leisure and Recreation)*. *Research Quarterly for Exercise and Sport*.
3. Haliza, Rizal & Raja Jamaluddin (2003). *Kajian Kepuasan Pelanggan di Kalangan Pesakit Klinik Swasta di Seremban, Negeri Sembilan*. *Jurnal Kesihatan Masyarakat*, 9.
4. Hudson, S., Hudson, P. and Miller, G. A. (2004) *The Measurement of Service Quality in the Tour Operating Sector: A Methodological Comparison*, *Journal of Travel Research*, 42.
5. 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
6. *International Sports Jurnal/ Winter (2004) - Measuring Customer Satisfaction in the Context of Health Clubs in Portugal*
7. *Journal of Sport Management 24 (2010) - Customer Satisfaction With Game and Service Experiences: Antecedents and Consequences (Masayuki Yoshida dan Jeffrey D. James)*
8. Kamus Dewan Edisi Keempat (2010, Dewan Bahasa dan Pustaka
9. Kamus Pelajar Edisi Kedua (2008), Dewan Bahasa dan Pustaka
10. MacKay, K. J., & Crompton, J. L. (1988). *A conceptual model of consumer evaluation of recreation service quality*. *Leisure Studies*, 7.
11. *Managing Leisure 12 (2008) - A Focused Service Quality, Benefits, Overall Satisfaction and Loyalty Model for Public Aquatic Centres (Gary Howat, Gary Crilley & Richard McGrath)*
12. *Managing Leisure 13 (2008) - An Application of Importance-Performance Analysis (IPA) to the Management of Sport Centres*
13. Mohd Noh Konting (1990) – *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*, Kuala Lumpur, Dewan Bahasa dan Pustaka
14. Nurulhuda (2009). *Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universiti Awam di Malaysia*.
15. Richard F. Gerson (1998). *Ke arah Pengurusan Cemerlang. Mengukur Kepuasan Pelanggan*

16. *Sport Management Review 15 (2012) - Repeat Participation as a Function of Program Attractiveness, Socializing Opportunities, Loyalty and the Sportscape Across Three Sport Facility Contexts (Brad Hill & B.Christine Green)*
17. *Sport Management Review 5 (2002) - Assessing the Influence of the Physical Sports Facility on Customer Satisfaction within the Context of the Service Experience (T. Christopher Greenwell & T. Christopher Greenwell)*
18. <http://prpm.dbp.gov.my>
19. www.wikipedia.com

SENARAI RAJAH

TABLE 2
Principal Component Analysis of the Customer Satisfaction Scale

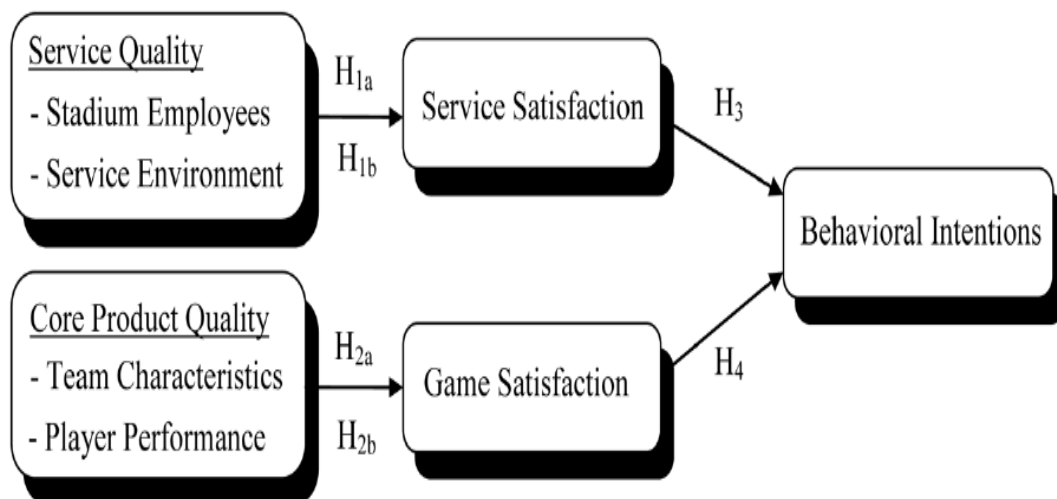
	Facilities	Staff attitude	Relaxation	Health-fitness	Social & Intellectual
The facilities are attractive	.81				
The facilities are modern	.80				
The facilities are well designed	.77				
The exercise places are clean	.70				
The changing rooms are clean	.67				
There is a wide range of programs	.57				
The programs are interesting to me	.44				
The staff is helpful		.76			
The instruction in the session is good		.71			
The fitness instructors are friendly		.70			
The instructors are well educated		.69			
The programs help me reduce my stress			.78		
The programs help me relax			.74		
The programs contribute to my psychological well-being			.71		
The programs help me keep healthy				.81	
The programs help keep fit				.81	
The programs help my physical restoration				.75	
Exercising in the center gives me the chance to meet new people					.84
Exercising in the center gives me the chance to socialize					.83
Exercising in the center gives me the chance to learn new things					.80
Exercising in the center gives me the chance to increase my knowledge					.72
I use a variety of skills when exercising in the center					.67
The participants in the program are friendly to me					.57
Exercising in the center gives me a sense of accomplishment					.51
Eigenvalue	2.49	2.00	1.30	1.13	9.66
% of variance explained	16.30	12.48	12.34	10.78	17.26
Cronbach alpha	.87	.85	.89	.90	.89

Total scale's alpha = .93

Jadual 1 - Analisis Komponen Utama Skala Kepuasan Pelanggan

Table 2 Means for importance, performance and discrepancy obtained from the data

Code	Element	Performance	Importance	Discrepancy
1	Kindness and treat from staff	4.36	4.41	-0.05
2	Professionalism of instructors	4.34	4.53	-0.19
3	Efficacy of instructors	4.28	4.48	-0.19
4	Personalized service	4.22	4.21	+0.01
5	Interest showed by staff for your comeback	4.07	3.79	+0.27
6	Physical environment	3.83	3.94	-0.12
7	Sport areas	3.86	4.17	-0.32
8	Hygiene and cleanliness	4.03	4.59	-0.56
9	Equipment	3.90	4.10	-0.21
10	Dressing rooms, toilets and showers	3.76	4.40	-0.64
Grand mean		4.06	4.26	-0.20

Jadual 2 – Min Bagi Prestasi, Kepentingannya, dan Percanggahan yang Diperolehi Daripada Data**Figure 1** — A model of assessing the antecedents and consequences of two types of satisfaction.**Rajah 1 – Model Penilaian Antisiden dan Kesan Dua Jenis Kepuasan**

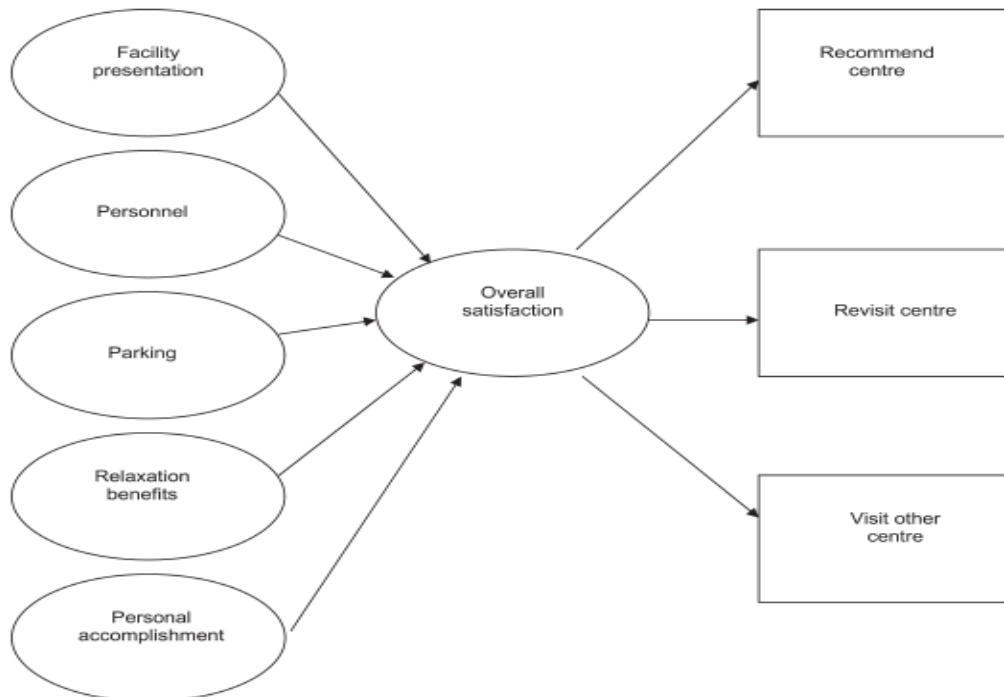


Fig. 1. A proposed model of the relationships between service quality, overall satisfaction and attitudinal loyalty at public aquatic centres

Rajah 2 – Model Menyeluruh Penilaian Latar Belakang dan Kesan Kepuasan Permainan dan Perkhidmatan

SENARAI SINGKATAN

DBKL – Dewan Bandaraya Kuala Lumpur

DBJB – Dewan Bandaraya Johor Bahru

PKBB – Pusat Komuniti Bukit Bandaraya

SPSS – *Statistical Product and Service Solutions*

