

BAB 1 : PENGENALAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat kini adalah jauh lebih matang dan berpengetahuan tinggi terutama dalam soal kehidupan seharian. Mereka mula mengambil berat mengenai kesihatan diri kerana semakin banyak penularan penyakit berbahaya seperti darah tinggi, kencing manis, sakit jantung dan kanser. Bagi mengelakkan diri mereka dihidapi oleh penyakit-penyakit ini, masyarakat kini mulai mengamalkan gaya hidup sihat seperti bersenam dan bersukan.

Kehidupan masyarakat yang hidup di kawasan bandar yang elit rata-rata tidak mempunyai pilihan tempat yang sesuai untuk bersukan. Kemudahan sukan yang disediakan contohnya seperti di kawasan taman rekreasi kadang-kala tidak dijaga atau dirosakkan oleh orang yang tidak bertanggungjawab. Bagi golongan yang mampu, mereka akan bersukan di gimnasium berbayar seperti Fitness First, True Fitness dan sebagainya.

Namun begitu, setelah menyedari bahawa masyarakat kini mementingkan penjagaan kesihatan dan gemar bersukan, pihak-pihak berkuasa seperti Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) serta pihak komuniti setempat telah membina banyak kawasan rekreasi dan pusat komuniti yang menyediakan kemudahan sukan untuk kegunaan masyarakat setempat.

1.2 Penyataan Masalah

Sungguhpun banyak kawasan rekreasi dan pusat komuniti yang menyediakan kemudahan sukan dibina di kawasan-kawasan bandar, terdapat segelintir masyarakat yang tidak gemar mengunjungi tempat-tempat ini kerana kemudahan sukan yang disediakan adalah terhad dan kurang memuaskan. Terdapat juga yang merungut bahawa bayaran yang dikenakan adalah tidak setimpal dengan kemudahan yang disediakan. Di samping itu, mereka juga

berasa tidak berpuas hati dengan kemudahan sukan serta ditambah lagi dengan keadaan persekitaran yang tidak dijaga dengan baik sehingga menyebabkan masyarakat setempat kurang mengunjungi kawasan rekreasi dan pusat komuniti tersebut.

1.3 Matlamat dan Objektif Kajian

Justeru satu kajian kuantitatif menggunakan kaedah soal selidik dibuat untuk mengkaji tahap kepuasan hati masyarakat setempat mengenai kemudahan sukan yang disediakan serta kualiti perkhidmatan yang ditawarkan di kawasan rekreasi atau pusat komuniti setempat. Selain itu, faktor-faktor atau kriteria yang menentukan tahap kepuasan hati pengguna berkaitan kemudahan sukan juga akan dikenalpasti. Kajian ini akan menentukan sama ada kualiti perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan mempunyai kaitan / hubungan dengan tahap kepuasan pelanggan yang menggunakan kemudahan sukan tersebut.

Oleh yang demikian, kajian ini dilaksanakan berdasarkan beberapa objektif kajian seperti berikut :-

- 1.3.1 Menentukan penampilan sesebuah kawasan rekreasi / pusat komuniti yang menyediakan kemudahan sukan mempengaruhi tahap kepuasan pengguna ;**
- 1.3.2 Mengukur tahap kebolehpercayaan perkhidmatan kemudahan sukan yang diberikan ;**
- 1.3.3 Menentukan tahap kualiti layanan perkhidmatan yang diberikan memuaskan hati pengguna ;**
- 1.3.4 Memastikan jaminan kualiti perkhidmatan adalah seperti yang diharapkan ; dan**
- 1.3.5 Mengkaji tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan.**

1.4 Skop Kajian

Kajian ini dilaksanakan secara kuantitatif dengan menggunakan kaedah soal selidik. Borang soal selidik yang mengandungi soalan-soalan *questionnaire* diedarkan kepada 100 orang responden yang menggunakan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar, Kuala Lumpur. Sampel responden yang digunakan adalah persampelan mudah (*convenient sampling*) iaitu mana-mana pengguna yang datang mengunjungi Pusat Komuniti ini.

1.5 Kepentingan Kajian

Kajian ini dapat membantu pihak berkuasa tempatan khususnya Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) serta pihak-pihak lain yang ingin membina kemudahan sukan untuk mengetahui perspektif pengguna tentang kualiti perkhidmatan dan kemudahan sukan yang boleh ditawarkan kepada pengguna agar tahap kepuasan mereka dapat dipenuhi. Malahan kajian ini juga dapat membantu pihak DBKL untuk menambahbaik kualiti perkhidmatan mereka serta meningkatkan kualiti kemudahan sukan yang disediakan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya ini.

1.6 Metodologi Kajian

Kajian ini dilakukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar, Kuala Lumpur mulai pada 19 Mac 2013 (Selasa) hingga 21 Mac 2013 (Khamis) jam 2.00 petang – 10.30 malam setiap hari. Soalan *questionnaire* diedarkan pada waktu tersebut adalah sangat relevan kerana waktu puncak penggunaan kemudahan sukan di kawasan ini adalah pada waktu petang sehingga malam memandangkan kawasan ini adalah kawasan elit di mana ramai penduduknya yang bekerja. Pada 22 Mac 2013 (Jumaat), soal selidik hanya dilakukan sehingga jam 12.00 tengahari kerana pengkaji mempunyai urusan lain pada waktu petang. Pada hari pertama soal selidik dibuat, soalan diedarkan kepada 30 orang responden sebagai ujian rintis kajian ini. Tujuan ujian rintis ini dibuat adalah untuk memastikan tiada aspek yang tidak relevan dan sekaligus

menentukan kebolehpercayaan skala pengukuran setiap pembolehubah. Pembolehubah yang digunakan di dalam kajian ini dibahagikan kepada dua (2) iaitu pembolehubah tidak bersandar seperti penampilan, kebolehpercayaan, layanan dan jaminan; manakala pembolehubah bersandar pula adalah aspek kepuasan pengguna.

1.7 Susunatur Bab

Di dalam Bab 1 kajian ini, pengkaji menerangkan mengenai konsep definisi yang berkaitan dengan kajian ini. Selain itu, pengkaji juga turut melakukan sorotan literatur terhadap kajian-kajian yang sama / hampir sama yang pernah dilakukan oleh pengkaji lain sebelum ini menerusi Bab 2. Kemudian, pengkaji menerangkan mengenai kajian kes yang telah dibuat di dalam Bab 3 dan seterusnya dapatan kajian dianalisa dan dibincangkan di dalam Bab 4. Akhir sekali, pengkaji mengaitkan dapatan kajian dengan objektif kajian sekaligus mencadangkan langkah-langkah penambahbaikan di dalam Bab 5.

BAB 2 : SOROTAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Kajian ini dilakukan adalah untuk mencari hubungan antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar, Kuala Lumpur dengan kepuasan pengguna. Sebelum pengkaji membuat sorotan literatur dengan lebih mendalam mengenai kajian-kajian yang berkaitan, pengkaji akan menerangkan konsep definisi tajuk kajian ini seperti berikut :-

2.1.1 Hubungan

“Hubungan” didefinisikan sebagai kesinambungan interaksi antara dua perkara atau lebih yang memudahkan pengenalan satu antara yang lain (Wikipedia). Hubungan boleh dikategorikan sebagai hubungan yang positif ataupun negatif.

Oleh itu, hubungan yang dicari di dalam kajian ini adalah perkaitan, hubung kait, atau pertalian di antara kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh Pusat Komuniti Bukit Bandaraya dengan kepuasan pengguna.

2.1.2 Kualiti perkhidmatan

“Kualiti” bermaksud mutu, keadaan sesuatu benda sama ada baik ataupun buruk (Kamus Dewan Edisi Keempat, 2010).

“Perkhidmatan” bermaksud kerja / kebaikan / kegiatan / usaha seseorang atau sekumpulan orang untuk kemudahan / kesenangan / kepentingan orang ramai (Kamus Dewan Keempat, 2010).

Justeru berdasarkan definisi tersebut, “kualiti perkhidmatan” boleh ditafsirkan sebagai mutu kerja sekumpulan orang yang bekerja di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya untuk memudahkan orang ramai yang menggunakan kemudahan sukan di pusat tersebut.

2.1.3 Kemudahan sukan

“Kemudahan” didefinisikan sebagai perkhidmatan / infrastruktur yang disediakan oleh sesuatu pihak seperti kerajaan untuk keperluan orang ramai (Kamus Pelajar Edisi Kedua, 2008).

“Sukan” pula bermaksud segala jenis latihan gerak badan dan permainan yang memerlukan tenaga dan ketangkasan (Kamus Pelajar Edisi Kedua, 2008). Contohnya seperti permainan, berlari, berenang, menguatkan otot dan sebagainya.

Oleh yang demikian, “kemudahan sukan” boleh dikategorikan sebagai perkhidmatan dan infrastruktur sukan serta permainan seperti gimnasium, padang bola, gelanggang serta kemudahan-kemudahan lain yang menyenangkan orang bersukan seperti tandas, surau, tempat letak kereta serta layanan pekerja di pusat yang menawarkan kemudahan sukan tersebut.

2.1.4 Kepuasan pengguna

“Kepuasan” bermaksud perihal puas yang memberi kelegaan, dan kesenangan (Kamus Dewan Edisi Keempat, 2010). Manaka “pengguna” pula ialah orang yang menggunakan sesuatu perkhidmatan atau infrastruktur (Kamus Pelajar Edisi Kedua, 2008).

Oleh itu, “kepuasan pengguna” adalah merupakan perkara yang memuaskan hati orang ramai yang menggunakan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya.

2.2 Sumber Literatur

2.2.1 Artikel Jurnal

Menurut kajian Nicholas Theodorakis, Konstantinos Alexendris, Pedro Rodriguez dan Pedro J.Sarmiento (2004)¹, mereka mengatakan bahawa analisis prinsip komponen skala keperluan kepuasan mendedahkan lima dimensi yang dilabelkan sebagai kemudahan / perkhidmatan, kakitangan, bersantai, kesihatan / kecergasan, sosial / intelektual. Semua sub-skala telah ditunjukkan untuk mempunyai kebolehpercayaan ketekalan dalaman yang baik. Statistik deskriptif menunjukkan skor min yang tinggi bagi semua dimensi keperluan kepuasan seperti yang ditunjukkan di dalam **Jadual 1 - Analisis Komponen Utama Skala Kepuasan Pelanggan**. Ini menunjukkan bahawa dimensi yang disenaraikan seperti di atas mempunyai kaitan dengan tahap kepuasan pengguna.

Selain itu, program yang menarik pengguna biasanya perkara-perkara yang memenuhi keperluan, kehendak, dan motif pelanggan (Kotler, Roberto, & Lee, 2002)². Sehubungan dengan itu, kriteria-kriteria yang menarik seperti keadaan kemudahan sukan yang baik, kawasan yang cantik serta kemudahan yang mudah digunakan akan memuaskan hati pengguna.

Namun begitu, kepuasan pelanggan bergantung kepada persepsi subjektif pelanggan dan penilaian prestasi perkhidmatan dan bukannya standard kualiti objektif organisasi³. Perkara ini menunjukkan bahawa

¹ International Sports Jurnal/ Winter 2004 - Measuring Customer Satisfaction in the Context of Health Clubs in Portugal

² 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)

³ 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)

kepuasan pelanggan boleh diukur menggunakan persepsi pengguna dalam menilai kualiti perkhidmatan.

Menurut para pengkaji Antonio Rial, Javier Rial, Jesus Varela dan Eulogio Real, di dalam kajian mereka mengatakan bahawa untuk mencapai ukuran yang sah dan boleh dipercayai mengenai kualiti perkhidmatan yang dilihat di pusat sukan dan pengkaji perlu menganalisis kesan tingkah pengguna yang telah menjadi tumpuan dalam kajian sebelumnya. (Alexandris et al., 2001; Alexandris et al., 2004; Papadimitriou and Karteroliotis, 2000; Westerbeek and Shilbury, 2003). Kaedah pengukuran yang sah dan boleh dipercayai diperlukan untuk membuat diagnosis yang betul mengenai perkhidmatan⁴. Hasil kajian mereka menunjukkan hubungan antara perkhidmatan yang ditawarkan dengan tahap kepentingannya kepada pengguna seperti di dalam **Jadual 2 – Min Bagi Prestasi, Kepentingannya, dan Percanggahan yang Diperolehi Daripada Data**.

Oleh yang demikian, kaedah pengukuran dibuat menggunakan cara soal selidik berdasarkan soalan *questionnaire* yang telah direka khas untuk mengukur tahap kepuasan pengguna berdasarkan pembolehubah tidak bersandar iaitu kriteria-kriteria di bawah aspek kualiti perkhidmatan.

Menurut kajian mengenai kepuasan pengguna, kepuasan diterangkan sebagai suatu keadaan emosi fikiran mencerminkan manfaat (Cole dan Illum, 2006) atau hasil pengalaman (Baker & Crompton, 2000) bersama-sama dengan pengaruh lain seperti kualiti perkhidmatan. Lain-lain isu juga boleh mempengaruhi individu keadaan psikologi dan perasaan kepuasan dikaitkan dengan pengalaman (Oliver, 1997; Zeithaml et al, 2006). Kepuasan secara keseluruhan boleh dianggap sebagai mewakili perasaan keseluruhan pelanggan ke arah perkhidmatan (Choi dan Chu, 2001) berdasarkan pengalaman kumulatif dengan perkhidmatan itu (Gustafsson et al, 2005;. Homburg et al, 2005;. Seiders et al, 2005;

⁴ Managing Leisure13 (2008) - An Application of Importance-Performance Analysis (IPA) to the Management of Sport Centres

Skogland dan Siguaw, 2004). Oliver (1997) menegaskan bahawa kepuasan agregat pelanggan adalah daripada beberapa siri pengalaman mereka menggunakan perkhidmatan tersebut⁵.

Selain itu, hubungan antara kepuasan dengan kualiti perkhidmatan dibuktikan lagi dengan pendapat erdapat dua sebab penting mengapa kepuasan pelanggan adalah penting bagi firma-firma perkhidmatan. Pertama, kepuasan pelanggan berdasarkan penghakiman subjektif pelanggan perkhidmatan adalah salah satu kriteria yang terbaik untuk menilai perkhidmatan.

Dalam model kualiti Nordic, secara teknikalnya kualiti perkhidmatan adalah hasil daripada apa yang pelanggan terima, atau '... apa yang pelanggan biarkan, apabila proses perkhidmatan pengeluaran dan interaksi antara pembeli-penjual (Kumpulan " nroos, 2005: p 63).

Berdasarkan kepada kajian oleh Masayuki Yoshida dan Jeffrey D. James telah menunjukkan bahawa terdapat kaitan antara kualiti perkhidmatan dengan kepuasan seperti yang digambarkan di dalam **Rajah 1 – Model Penilaian Antisiden dan Kesan Dua Jenis Kepuasan**. Selain itu, **Rajah 2 - Model Menyeluruh Penilaian Latar Belakang dan Kesan Kepuasan Permainan dan Perkhidmatan** juga menunjukkan bahawa beberapa kriteria berkaitan kualiti perkhidmatan boleh mempengaruhi kepuasan pelanggan⁶.

⁵ Managing Leisure 12 (2008) - A Focused Service Quality, Benefits, Overall Satisfaction and Loyalty Model for Public Aquatic Centres (Gary Howat, Gary Crilley & Richard McGrath)

⁶ Journal of Sport Management 24 (2010) - Customer Satisfaction With Game and Service Experiences: Antecedents and Consequences (Masayuki Yoshida dan Jeffrey D. James)

2.2.2 Artikel Suratkhbar, Majalah dan Buku

Menurut Richard F. Gerson, kepuasan pelanggan dan pengguna adalah merupakan tanggapan mereka bahawa harapan mereka telah dipenuhi ataupun melebihi apa yang mereka jangkakan. Pelanggan yang berpuas hati dengan perkhidmatan tersebut akan mendapatkan perkhidmatan yang sama dengan lebih kerap dan akan menjadi pelanggan dan pengguna setia kepada perkhidmatan tersebut.

Oleh itu, salah satu kaedah yang boleh memberikan kepuasan yang maksima kepada pelanggan dan pengguna sesuatu perkhidmatan adalah dengan memberikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi dan terbaik.

2.2.3 Kertas Kajian

Menurut Nurulhuda et al (2009), wujud suatu hubungan positif di antara prestasi perkhidmatan dengan tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan perpustakaan Universiti Awam di Malaysia. Oleh itu, kepuasan pelajar adalah sangat dipengaruhi oleh prestasi dan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan.

Pada dasarnya, tahap kepuasan pelanggan sering dikaitkan dengan kualiti sesebuah perkhidmatan yang ditawarkan yang merupakan aspek penting dalam usaha untuk terus bersaing dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan (Shemwell et al, 1993).

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 boleh

dikatakan sebagai telah berjaya memberi perkhidmatan berkualiti dengan memberi kepuasan kepada pelanggan.

Organisasi yang terlibat dalam industri yang melibatkan penyampaian perkhidmatan perlu 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 adalah kerana setiap jenis perkhidmatan mempunyai tahap kualiti yang berbeza dalam memberi kepuasan kepada pelanggan.

2.3 Rumusan

Berdasarkan sorotan literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahawa kepuasan pengguna adalah subjektif namun ia masih boleh dinilai dengan menggunakan kaedah kumulatif. Beberapa kriteria yang menggambarkan kualiti perkhidmatan (IV) yang boleh dinilai oleh pengguna perlu ditentukan dalam mengukur kepuasan pengguna (DV). Kriteria-kriteria tersebut boleh diterjemahkan dalam beberapa bentuk sama ada bentuk fizikal, orang-perseorangan, pengalaman ataupun perkhidmatan yang diberikan. Ternyata sekali bahawa kualiti perkhidmatan mempunyai hubung kait yang rapat dengan kepuasan pengguna.

BAB 3 : KAJIAN KES

3.1 Pengenalan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu istilah perniagaan yang bermaksud mengukur sejauh mana sesuatu produk atau perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi tersebut memenuhi jangkaan pelanggan. Dengan erti kata lain, kepuasan pelanggan adalah bahagian yang menunjukkan kehendak, keperluan dan jangkaan pelanggan yang perlu dicapai atau dipenuhi untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan (A. Kahar, 2008).

Dalam menentukan kualiti perkhidmatan bagi memenuhi kualiti perkhidmatan, terdapat pelbagai instrumen yang boleh digunakan. Kajian ini menggunakan instrumen SERVQUAL yang telah diperkenalkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml pada tahun 1988. SERVQUAL digunakan untuk mengukur persepsi kualiti perkhidmatan dan secara tidak langsung dapat membantu pembekal perkhidmatan dalam memahami kehendak pelanggan. Berdasarkan SERVQUAL, terdapat empat (4) dimensi yang akan digunakan bagi menilai kepuasan pengguna di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya seperti berikut:

3.1.1 Penampilan

Penampilan kemudahan fizikal, peralatan para pekerja serta alat-alat komunikasi

3.1.2 Kebolehpercayaan

Keupayaan melaksanakan perkhidmatan yang dijanjikan dengan tepat dan tidak bergantung kepada pihak lain

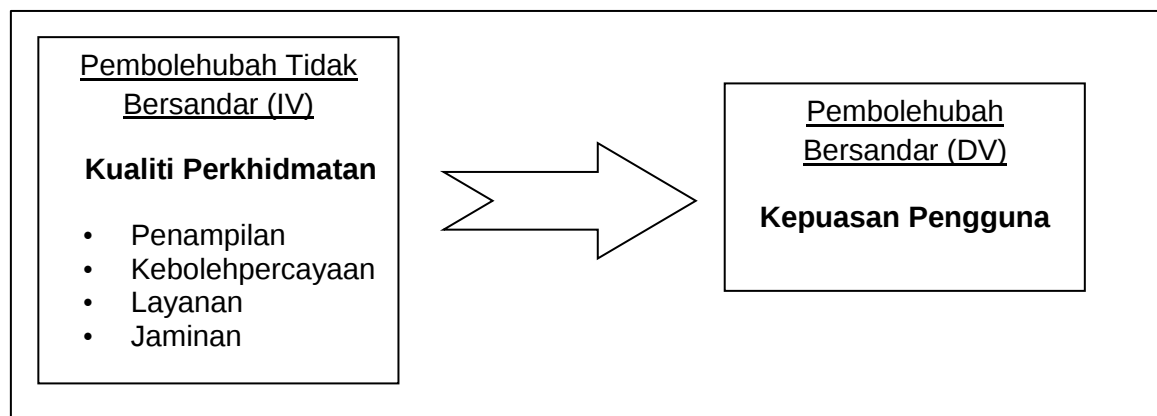
3.1.3 Layanan

Kesanggupan untuk membantu pelanggan dan memberi perkhidmatan yang segera

3.1.4 Jaminan

Pengetahuan serta kebolehan para pekerja yang membolehkan mereka bertugas dengan amanah dan diyakini

Keempat-empat dimensi ini adalah mewakili kualiti perkhidmatan dan merupakan pembolehubah tidak bersandar serta akan menentukan dapatan analisa kajian iaitu kepuasan pengguna yang merupakan pembolehubah bersandar. Hal ini bermaksud kualiti perkhidmatan akan dinilai berdasarkan kepada keempat-empat dimensi ini. Hubungan ini diterangkan melalui **Rajah 3 : Kerangka Kajian** seperti di bawah.



Rajah 3 : Kerangka Kajian

3.2 Latar Belakang

Berdasarkan kepada kajian Mohd Majid Konting⁷ (1990), beliau berpendapat bahawa soal selidik yang digunapakai untuk mendapatkan maklumat berkenaan fakta-fakta kepercayaan, perasaan, kehendak dan sebagainya perlu relevan. Dalam kajian ini, perolehan data adalah dengan menggunakan kaedah soal dengan melalui pengedaran borang soal selidik secara rawak dan terus kepada pengguna kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar dalam tempoh masa tertentu. Memandangkan skop kajian ini hanya terhad kepada Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, oleh itu pemilihan responden juga adalah terhad kepada pengguna pusat komuniti itu sahaja. Selain itu,

⁷ Mohd Majid Konting (1990) – Kaedah Penyelidikan Pendidikan Kuala Lumpur, Dewan Bahasa dan Pustaka

pengumpulan data kajian adalah berdasarkan kepada beberapa aspek seperti berikut:-

3.2.1 Prosedur Pengumpulan Data

Untuk menjayakan proses pengumpulan data, pihak DBKL telah memberikan kerjasama yang sepenuhnya terutamanya pegawai dari Jabatan Kebudayaan, Kesenian dan Sukan di cawangan Kampung Baru. Bagi memudahkan pengumpulan data, pengkaji telah ditempatkan di pusat komuniti berkenaan. Borang soal selidik telah diedarkan kepada responden sehingga cukup bilangan responden yang diperlukan dalam tempoh masa yang tertentu. Ketika mengedarkannya, penyelidik menerangkan secara ringkas tujuan kajian serta cara untuk menjawab soal selidik tersebut.

3.2.2 Pemilihan Responden

Borang soal selidik telah diedarkan kepada responden yang terdiri daripada 100 orang pengguna ($n=63$, lelaki; $n=37$, perempuan) Pusat Komuniti Bukit Bandaraya. Kesemua responden ini dipilih menggunakan kaedah persampelan mudah iaitu pemilihan responden dari kalangan pengguna-pengguna yang datang mengunjungi pusat komuniti ini. Kaedah persampelan ini sesuai digunakan di dalam kajian ini memandangkan tempoh masa yang terhad untuk mengumpul data daripada responden.

3.3 Tahap Pembangunan dan Lain-lain

3.3.1 Ujian Rintis

Ujian rintis telah dijalankan terlebih dahulu di dalam kajian ini sebelum soal selidik sebenar dilaksanakan. Tujuan utama pelaksanaan ujian rintis ini adalah bagi menguji dan mengenalpasti kebolehpercayaan setiap item yang dinyatakan di dalam borang soal selidik yang disediakan. Keputusan dapatan kebolehpercayaan yang tinggi di dalam ujian rintis ini akan membolehkan keputusan yang lebih tepat dicapai atau hampir sama dalam setiap kajian yang bakal dilaksanakan dalam situasi yang setara.

Ujian rintis ini telah dijalankan di lokasi sebenar kajian dibuat dengan melibatkan seramai 30 orang pengguna iaitu seramai ($n=21$ lelaki ; $n=9$ wanita). Borang soal selidik telah digunakan dan dapatan ujian ini telah dianalisa menggunakan perisian SPSS. Nilai alpha bagi kesemua item yang dianalisa di dalam ujian rintis adalah seperti di dalam **Jadual 3 : Tahap Kebolehpercayaan Keputusan Ujian Rintis** berikut.

Bil.	Item	Nilai (Cronbach's Alpha)
1.	Penampilan	0.7773
2.	Kebolehpercayaan	0.6873
3.	Layanan	0.7338
4.	Jaminan	0.7637
5.	Kepuasan	0.8181

Jadual 3 : Tahap Kebolehpercayaan Keputusan Ujian Rintis

Berdasarkan analisa awal yang telah dilakukan, ia jelas menunjukkan bahawa nilai kebolehpercayaan item yang dipilih adalah tinggi dan boleh dipercayai serta boleh digunakan.

3.3.2 Rasional Pemilihan Pembolehubah

Pembolehubah boleh diterangkan sebagai sesuatu yang berbeza atau bervariasi (Brown, 1998) atau simbol dan konsep yang diandaikan sebagai nilai-nilai atau angka (Davis, 1998). Pembolehubah adalah saling berkait rapat dengan hipotesis yang dirangka dan mempunyai sifat yang boleh berubah-ubah bergantung kepada situasi tertentu. Pembolehubah terbahagi kepada dua (2) perkara iaitu pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar. Pembolehubah tidak bersandar akan mempengaruhi pembolehubah yang lain iaitu pembolehubah bersandar dan ia merupakan sesuatu yang boleh diukur serta mampu menentukan hubungannya dengan perkara yang diperhatikan.

Kajian kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya telah mengaplikasikan pembolehubah tidak bersandar di dalam elemen kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pengguna merangkumi beberapa aspek iaitu penampilan, kebolehpercayaan, layanan, jaminan dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Pengkaji memilih untuk menggunakan pembolehubah tidak bersandar di dalam kajian ini adalah berdasarkan saranan kajian terdahulu (Parasuraman et. Al, 1985) yang menyatakan bahawa Instrumen SERVQUAL adalah pendekatan terbaik untuk mengukur kualiti perkhidmatan dengan membandingkan jangkaan dan pengalaman responden terhadap sesuatu perkhidmatan. Pengujian Alpha Cronbach mendapati kebolehpercayaan instrumen pembolehubah yang dipilih adalah dimensi penampilan 0.72, dimensi kebolehpercayaan 0.83, dimensi jaminan 0.81 (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

3.4 Latar Belakang Isu

3.4.1 Rasional Pemilihan Lokasi Kajian

DBKL adalah merupakan sebuah pihak berkuasa tempatan yang terbesar di Malaysia selain dari DBJB. DBKL banyak menyediakan peruntukan pembangunan khususnya dalam membina fasiliti dan kemudahan kepada masyarakat setempat serta pusat komuniti adalah sebuah tempat yang menyediakan kemudahan sukan seperti gelanggang sukan serta boleh diubah menjadi dewan serbaguna untuk tujuan majlis perkahwinan dan sebagainya.

Pusat Komuniti Bukit Bandaraya terletak di kawasan elit Kuala Lumpur seramai 50 orang iaitu Bangsar. Pusat komuniti ini telah dirasmikan pada tahun 2011 dan secara purata menggunakan perkhidmatan yang disediakan oleh Pusat Komuniti ini pada setiap hari. Namun begitu, masih tiada sebarang kajian yang dijalankan oleh Pusat ini bagi menilai keberkesanan kualiti perkhidmatan yang telah diberikan sepanjang dua (2) tahun kewujudannya. Sehubungan dengan itu, beberapa faktor telah diambil kira dalam pemilihan lokasi kajian iaitu;

3.4.1.1 Penanda Aras Pusat Komuniti dan Sukan di Kuala Lumpur

DBKL telah mewujudkan lebih kurang 13 buah Pusat Komuniti dan Sukan di sekitar Bandaraya Kuala Lumpur. Sungguhpun begitu, masih belum ada sebarang kajian kualiti perkhidmatan di salah sebuah pusat komuniti milik DBKL bagi mengenalpasti tahap kualiti yang disediakan. Dengan adanya kajian segebinu dibuat, keputusan yang dicapai melalui kajian ini mampu menjadi penanda aras dan sumber rujukan kepada Pusat Komuniti dan Sukan lain untuk menambahbaik perkhidmatan mereka.

3.4.1.2 Penilaian kelemahan dan penambahbaikan

Selain dari menjadi penanda aras kepada pusat komuniti dan sukan yang lain, kajian kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh Pusat Komuniti ini juga akan dapat dinilai dan seterusnya membolehkan agar penambahbaikan kepada terhadap kekurangan dan kelemahan dapat dikenalpasti dan dapat diambil tindakan. Perkara ini penting terutama dalam menambahbaik kualiti perkhidmatan sedia ada serta dapat mencapai tahap kualiti perkhidmatan yang setanding dengan Pusat Komuniti swasta.

3.4.1.3 Kekurangan kajian berkaitan kualiti kemudahan sukan

Secara umumnya di Malaysia, kajian mengenai kualiti perkhidmatan kemudahan sukan masih tidak banyak yang dijalankan dan kebanyakan kajian hanya tertumpu kepada kualiti pusat sukan serta bukan tertumpu kepada perkhidmatan yang ditawarkan. Perkara ini telah menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan sukan tidak begitu diambil berat di negara ini.

Justeru, segala usaha dan kajian yang dijalankan ini mampu menjadi penggerak kepada menjalankan para pengkaji lain untuk melakukan kajian yang sama ke atas Pusat Komuniti dan Sukan lain yang terdapat di negara ini.

3.5 Rumusan

Kesimpulannya, pemilihan Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar, Kuala Lumpur sebagai lokasi kajian adalah pemilihan yang baik untuk mendapatkan hasil kajian kerana pusat komuniti ini sedang meningkat naik dan menjadi perbualan hangat penduduk setempat di samping kadar penggunaannya yang tinggi.

BAB 4 : ANALISA KAJIAN

4.1 Pengenalan

Di dalam bab ini, pengkaji akan menerangkan dan membincangkan mengenai keputusan hasil kajian yang diperolehi menerusi kajian soal selidik yang telah dilakukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya. Dapatan hasil kajian bagi soal selidik yang diedarkan telah dianalisis untuk menentukan peratusan dan tahap min. Tahap min ini digolongkan kepada tiga (3) tahap iaitu rendah, sederhana dan tinggi. Menurut Landell (1997), tahap kecenderungan keputusan responden samada setuju, agak setuju dan tidak setuju adalah berdasarkan kepada **Jadual 4 : Tahap Kecenderungan Skor Min** seperti di bawah :

KOD KUMPULAN	JULAT	TAHAP
1	1.00 – 2.00	Rendah
2	2.01 – 3.00	Sederhana
3	3.01 – 4.00	Tinggi

Jadual 4 : Tahap Kecenderungan Skor Min

Oleh yang demikian, penentuan skor min yang didapati hasil daripada analisis kajian ini adalah berpandukan pada jadual tersebut dan akan digunapakai di sepanjang kajian ini.

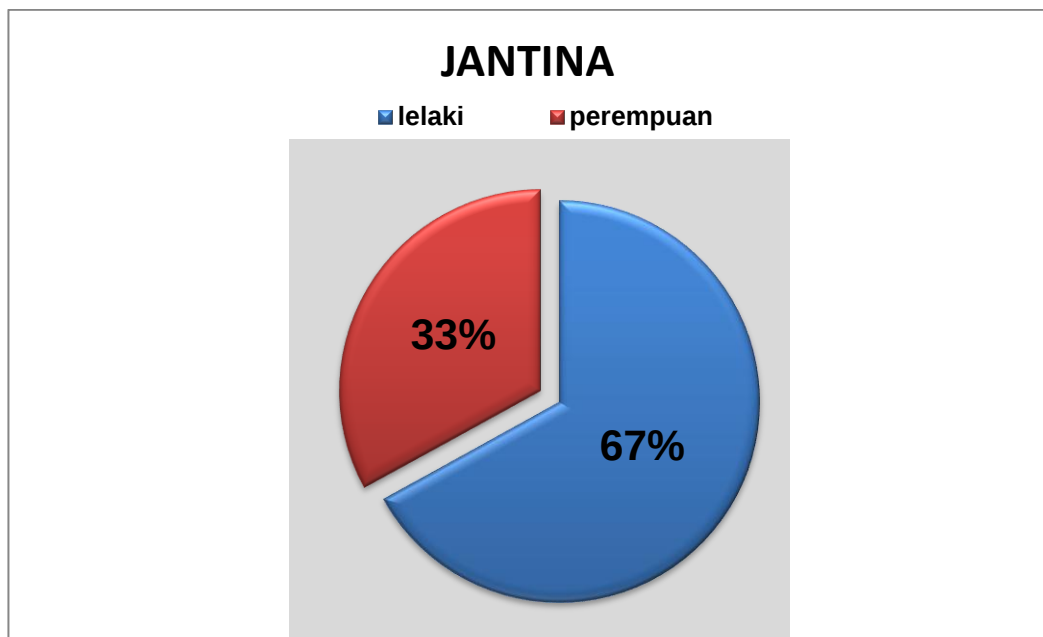
4.2 DEMOGRAFI RESPONDEN

Maklumat demografi responden kajian ini dikenalpasti dengan menggunakan beberapa aspek iaitu jantina sama ada lelaki ataupun wanita; bangsa; kumpulan umur yang dikategorikan kepada bawah 24 tahun, 25-30 tahun, 31-35 tahun dan 36 tahun ke atas; kekerapan mengunjungi Pusat Komuniti Bukit Bandaraya; jenis sukan pilihan yang dilakukan serta pekerjaan responden.

4.3 ANALISA DAPATAN

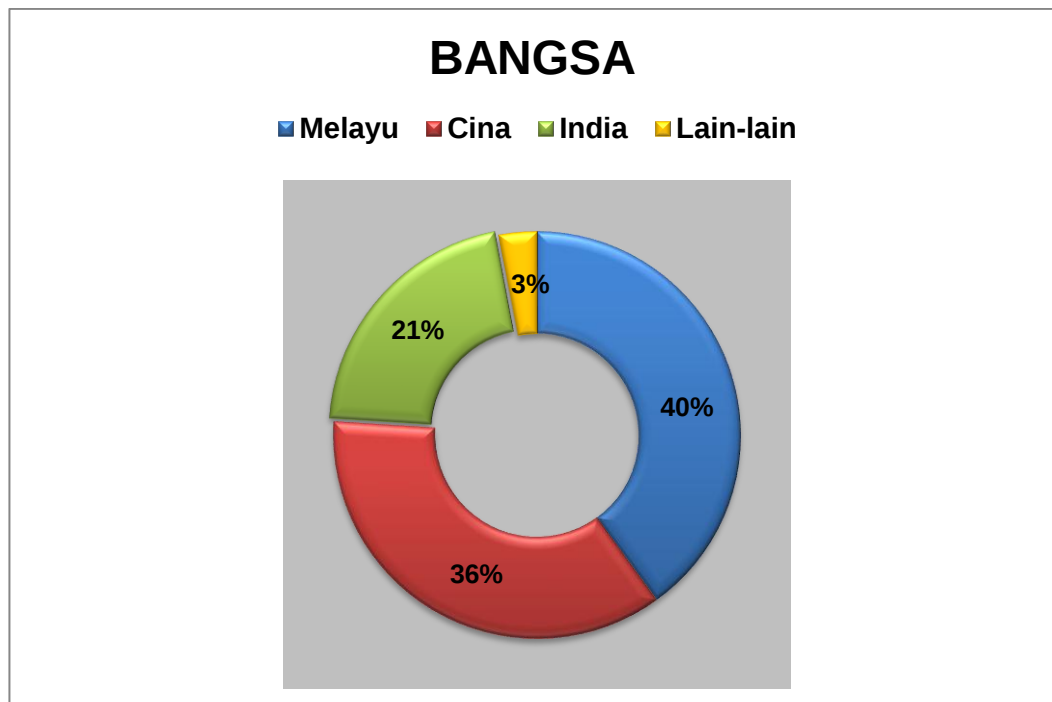
4.3.1 Demografi

Berikut adalah hasil dapatan berkaitan demografi kajian ini yang terdiri daripada jantina, bangsa, umur, kekerapan mengunjungi Pusat Komuniti, jenis sukan pilihan dan jenis pekerjaan.



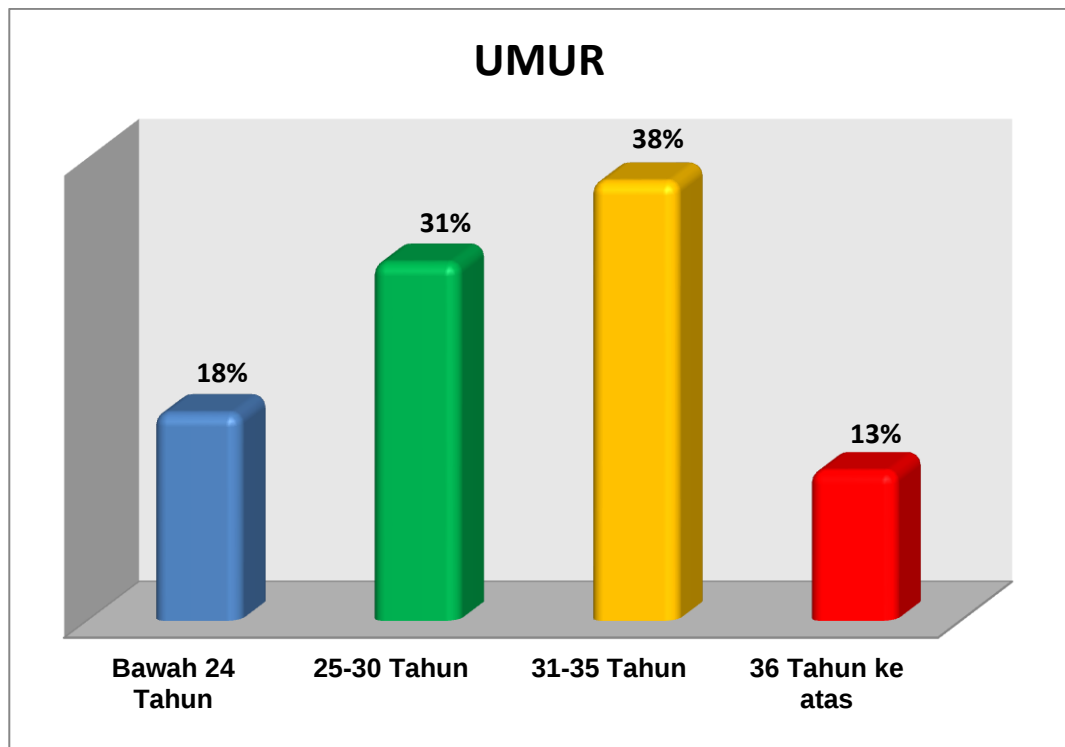
Rajah 3 : Keputusan Peratusan Jantina Responden

Berdasarkan kepada **Rajah 3** di atas, kajian yang dilaksanakan terhadap 100 orang responden menunjukkan **sebanyak 67% responden adalah lelaki dan 33% responden adalah wanita**. Perkara ini disebabkan oleh kebanyakan pengguna lelaki lebih gemar bersukan secara berkumpulan jika dibandingkan dengan pengguna wanita akibat kekangan masa dan komitmen terhadap perkara lain seperti urusan rumah tangga dan keluarga. Kebanyakan responden lelaki yang hadir ke kawasan ini adalah untuk bermain badminton yang memerlukan sekurang-kurangnya 2 orang ahli untuk bermain. Manakala responden wanita pula lebih gemar melakukan aktiviti di gimnasium secara bersendirian.



Rajah 4 : Keputusan Peratusan Bangsa Responden

Bagi keputusan data pecahan mengikut bangsa pula, keseluruhan 100 orang responden yang menggunakan kemudahan di Pusat Komuniti ini, telah didapati bahawa sebanyak **40% adalah terdiri daripada pengguna berbangsa Melayu, 36% responden berbangsa Cina, 21% responden berbangsa India dan 3% responden terdiri daripada lain-lain bangsa.** Ramai pengguna berbangsa Melayu yang hadir ke Pusat Komuniti ini kerana kadar sewaan kemudahan sukan yang disediakan di Pusat Komuniti ini juga adalah lebih murah jika dibandingkan di tempat lain terutamanya kemudahan sukan yang disediakan oleh syarikat swasta. Justeru, Pusat Komuniti ini mampu dikunjungi oleh semua lapisan masyarakat yang ingin bersukan terutama kaum melayu. Kehadiran 36% pengguna berbangsa Cina pula adalah kerana lokasi Pusat Komuniti ini terletak berdekatan dengan penempatan yang dihuni oleh penduduk berbangsa Cina, begitu juga dengan kehadiran 21% pengguna berbangsa India. Kehadiran 3% lain-lain bangsa adalah terdiri daripada 2 orang responden berbangsa Jepun dan seorang responden dari negara Sweden.



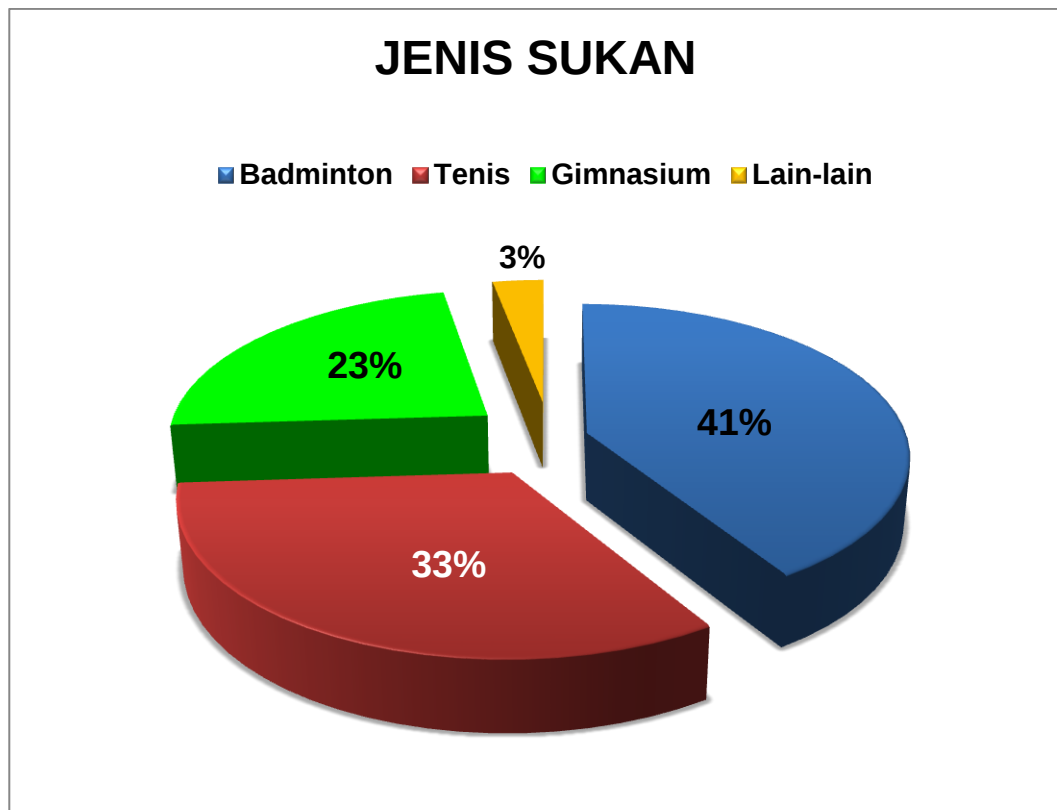
Rajah 5 : Keputusan Peratusan Umur Responden

Berdasarkan **Rajah 5** di atas telah menunjukkan bahawa **pengguna utama Pusat Komuniti Bukit Bandaraya terdiri daripada mereka yang berumur di antara 31 sehingga 35 tahun iaitu seramai 38% daripada keseluruhan responden**. Perkara ini membuktikan bahawa pengunjung Pusat Komuniti ini kebanyakan mereka sudah berkeluarga, berkerjaya dan mementingkan penjagaan kesihatan kerana umur mereka semakin meningkat. Aktiviti sukan sekaligus dapat membolehkan mereka meluangkan masa bersama keluarga di samping bersukan menjaga kesihatan badan. Pengunjung yang paling kurang hadir ke Pusat Komuniti ini adalah seperti yang dijangka iaitu mereka yang berumur 36 tahun ke atas. Ini adalah kerana kemudahan yang disediakan di Pusat Komuniti ini kurang sesuai untuk mereka yang sudah berumur seperti ini.



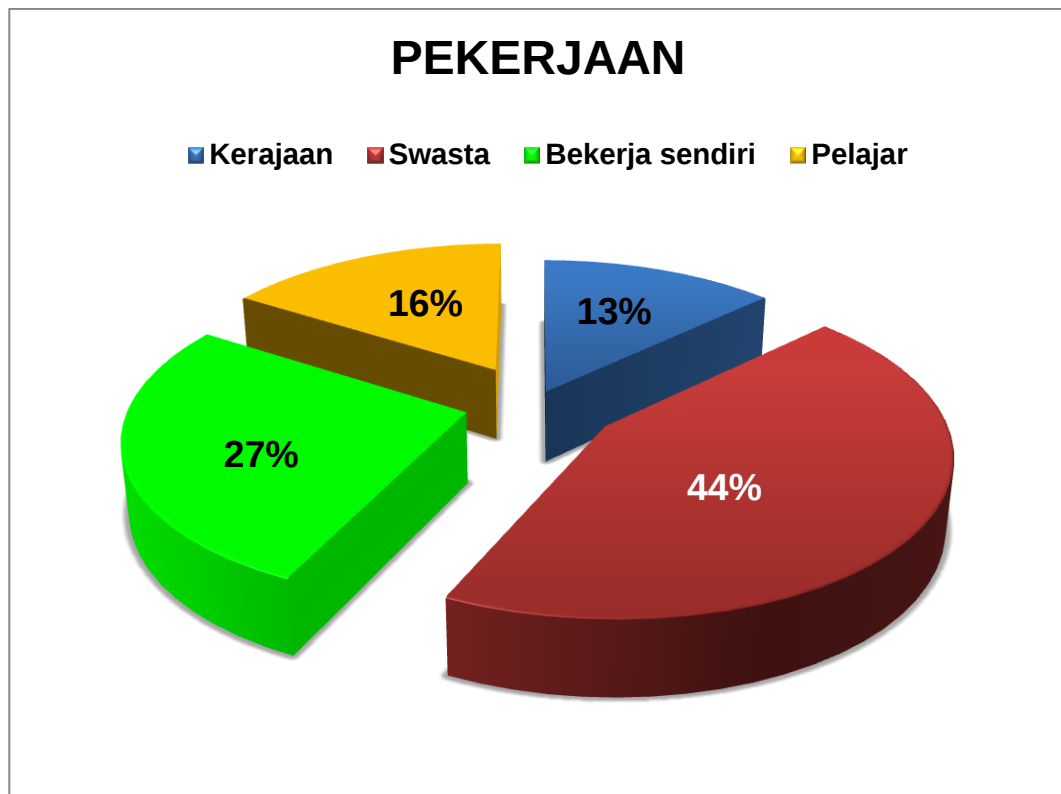
Rajah 6 : Jumlah Kekerapan Responden Mengunjungi PKBB

Data kekerapan mengunjungi Pusat Komuniti ini seperti di dalam **Rajah 6** di atas pula menunjukkan bahawa **kebanyakan responden hadir ke Pusat Komuniti ini sekali seminggu iaitu sebanyak 44% daripada keseluruhan 100 responden**. Manakala 40% responden menghadiri 2 sehingga 3 kali seminggu, 9% responden hadir sekali sebulan dan baki 7% responden hadir pada setiap hari. Kebanyakan responden yang hadir sekali seminggu kerana mereka menjadikan aktiviti sukan sebagai rutin mingguan mereka dan lokasi pusat komuniti yang berhampiran dengan kawasan perumahan menyebabkan akses untuk mengunjungi pusat komuniti ini adalah mudah.



Rajah 7 : Keputusan Peratusan Jenis Sukan Pilihan Responden

Dapatan data jenis sukan pilihan yang kerap dilakukan di Pusat Komuniti ini menunjukkan bahawa **kebanyakan responden yang hadir ke Pusat Komuniti ini adalah untuk bermain badminton sebanyak 41% daripada keseluruhan 100 responden**. Manakala 33% responden bermain tenis, gimnasium sebanyak 23% manakala jenis sukan yang lain-lain seperti beriadah adalah sebanyak 3% sahaja. Pusat komuniti ini menyediakan 3 - 4 gelanggang badminton pada suatu masa dan pengguna kerap mengunjungi pusat komuniti ini untuk bermain badminton bersama rakan-rakan mahupun ahli keluarga.



Rajah 8 : Keputusan Peratusan Jenis Pekerjaan Responden

Berdasarkan kepada **Rajah 8** di atas, dapatan menunjukkan bahawa **sebanyak 44%** daripada responden yang hadir ke Pusat Komuniti merupakan pekerja swasta, **27%** bekerja sendiri dan **16%** adalah pelajar. Manakala bakinya sebanyak **13%** adalah kakitangan kerajaan. Ini disebabkan oleh ramai penduduk setempat di kawasan Bukit Bandaraya, Bangsar bekerja dengan sektor swasta di sekitar Kuala Lumpur dan Selangor.

4.3.2 Indeks Kualiti Perkhidmatan

Demografi responden di dalam kajian ini terdiri daripada jantina, bangsa, umur, kekerapan mengunjungi Pusat Komuniti, jenis sukan pilihan dan jenis pekerjaan. Berikut adalah indeks kualiti perkhidmatan hasil dapatan kajian merangkumi aspek seperti:

(a) Penampilan

Analisa telah dijalankan terhadap soalan-soalan di dalam borang soal selidik dan pernyataan terhadap aspek 'penampilan'. Sebanyak lima (5) pernyataan telah dikemukakan bagi mewakili pembolehubah 'penampilan' ini dengan setiap pernyataan diberikan 4 skala *likert* iaitu, sangat tidak bersetuju, tidak bersetuju, bersetuju dan sangat bersetuju.

Pernyataan pertama di dalam aspek penilaian ialah “tahap kebersihan di kawasan ini adalah memuaskan”. Tiada responden yang menjawab sangat tidak bersetuju dengan pernyataan masalah ini, 2 orang responden tidak bersetuju, 66 responden bersetuju dan 32 responden sangat bersetuju. Perkara ini menunjukkan bahawa kawasan Pusat Komuniti Bukit Bandaraya ini pada keseluruhannya adalah bersih disebabkan oleh proses pembersihan kawasan yang sentiasa dititikberatkan dan dijaga dengan rapi. Malahan, bangunan Pusat Komuniti ini yang masih baru dibuka juga menyumbang kepada kawasan ini masih dalam keadaan yang bersih.

Pernyataan kedua pula ialah mengenai “kondisi kemudahan sukan yang disediakan baik”. Analisa ini bertujuan untuk mengetahui tentang keadaan kemudahan sukan yang disediakan termasuklah gelanggang badminton, gelanggang tenis, peralatan gimnasium dan keadaan kemudahan lain seperti surau dan tandas.

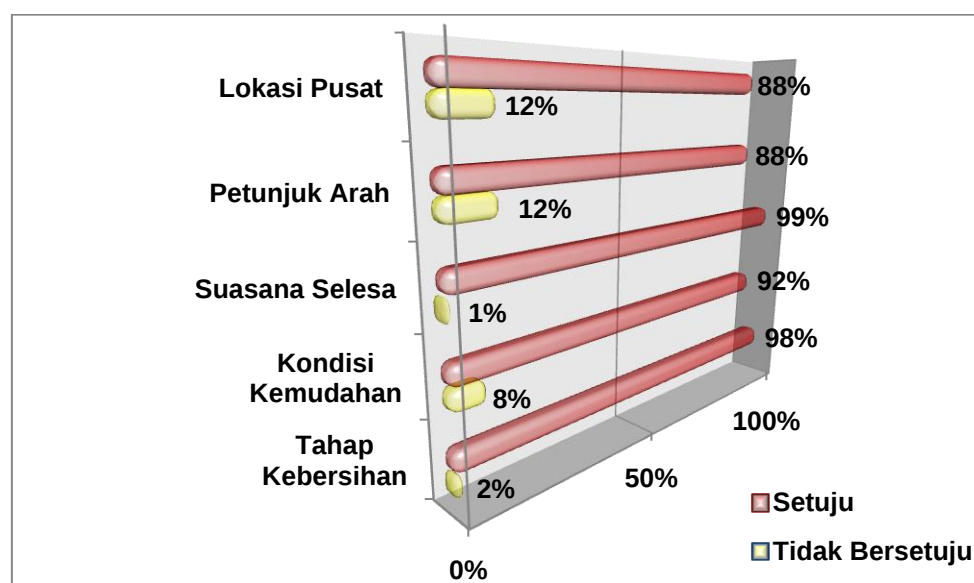
Seramai 39 orang responden sangat bersetuju dengan pernyataan ini, 53 orang bersetuju, 8 responden tidak bersetuju dan tiada responden yang sangat tidak bersetuju. Perkara ini menunjukkan bahawa pihak pengurusan begitu komited dalam sentiasa memelihara dan menyelenggara kesemua kemudahan sukan yang terdapat di Pusat Komuniti ini. Kesemua kemudahan yang masih baru juga menyumbang kepada kondisi kemudahan ini masih dalam keadaan baik. Namun begitu, melihatkan keadaan gelanggang tenis yang berada di kawasan terbuka serta perlu dicat semula kerana warnanya sudah luntur.

Manakala pernyataan ketiga, para responden diminta untuk menilai sama ada “suasana persekitaran kawasan ini adalah selesa”. Analisa bertujuan untuk mengkaji tentang tahap keselesaan pengguna semasa berada di Pusat Komuniti ini termasuklah pengudaraan, ruang untuk bergerak, landskap dan hiasan. Hasil dapatan mendapati kebanyakan responden bersetuju dengan pernyataan ini. **Sebanyak 47% responden sangat bersetuju, 52% setuju, satu peratus sahaja yang tidak bersetuju dan tiada langsung responden yang sangat tidak bersetuju.** Faktor utama yang menyumbang kepada keselesaan di Pusat Komuniti ini adalah kerana rekaan bangunan ini adalah rekaan moden yang terkini dan menengahkan konsep rekaan bangunan hijau yang amat sesuai dengan gaya hidup sihat.

Pernyataan yang keempat adalah untuk mengkaji tentang keberkesanan petunjuk arah dan papan tanda yang ada di dalam dan luar sekitar kawasan Pusat Komuniti Bukit Bandaraya ini iaitu “petunjuk arah yang disediakan di kawasan ini membantu memudahkan pengguna”. **Pernyataan ini dipersetujui oleh seramai 57% responden dan 31% responden sangat bersetuju. Baki selebihnya sebanyak 10% tidak bersetuju dan 2% sangat tidak bersetuju.** Petunjuk arah di dalam kawasan Pusat Komuniti ini jelas kelihatan di setiap sudut kawasan ini. Namun begitu, warna

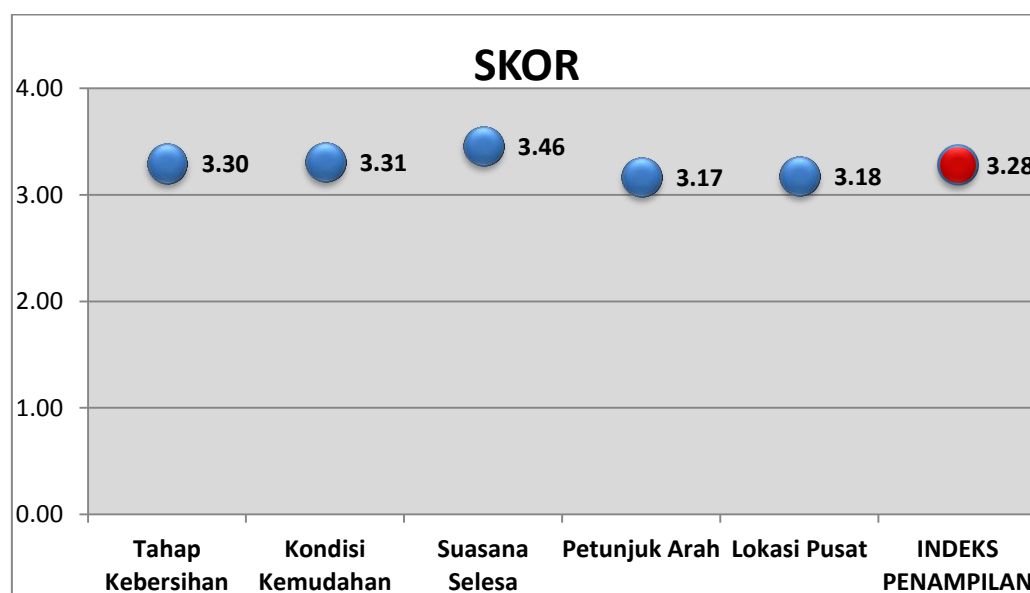
papan tanda tersebut harus ditambahbaik untuk memudahkan para pengguna melihat dari jarak jauh. Selain itu, papan tanda arah menuju ke Pusat Komuniti ini juga tidak kelihatan serta agak menyukarkan pengguna terutama dari luar kawasan setempat untuk menuju ke tempat ini.

Penyataan terakhir bagi aspek penampilan ini ialah “lokasi pusat komuniti adalah strategik”. Analisa ini adalah bertujuan untuk mengetahui sama ada lokasi Pusat Komuniti ini strategik dan mudah diakses oleh pengguna. **Berdasarkan maklumbalas responden, 31% responden sangat bersetuju, 57% bersetuju, 11% tidak bersetuju dan 1% sangat tidak bersetuju dengan pernyataan tersebut.** Lokasi Pusat Komuniti ini adalah strategik kerana terletak berhampiran dengan kawasan perumahan serta berhampiran dengan jalan keluar Lebuhraya Sprint. Bagi penduduk setempat, kawasan ini mudah diakses sekiranya pengguna mempunyai kenderaan sendiri. Namun sekiranya pengguna tidak mempunyai kenderaan sendiri, tiada stesen LRT atau stesen bas yang berdekatan. **Rajah 9 : Keputusan Pembolehubah Penampilan** menerangkan dengan lebih terperinci berkaitan aspek penampilan seperti di bawah.



Rajah 9 : Keputusan Pembolehubah Penampilan

Berdasarkan kepada kelima-lima pernyataan di dalam aspek penampilan ini, suasana tempat yang selesa mendapat skor min yang tertinggi iaitu dengan 3.46 mata, skor kedua tertinggi ialah kondisi kemudahan dengan 3.31 mata, manakala skor ketiga tertinggi ialah tahap kebersihan dengan 3.30 mata, yang keempat ialah lokasi pusat dengan 3.18 dan min yang terendah sekali ialah petunjuk arah dengan skor 3.17 mata. Skor min keseluruhan bagi pembolehubah 'penampilan' ini ialah 3.28 yang dapat dilihat berdasarkan **Rajah 10 : Skor Min Keseluruhan Bagi Pembolehubah Penampilan** seperti di bawah.



Rajah 10 : Skor Min Keseluruhan Bagi Pembolehubah Penampilan

(b) Kebolehpercayaan

Bagi pembolehubah 'kebolehpercayaan' pula, kajian telah dilakukan untuk menguji keupayaan Pusat Komuniti ini dalam memberikan perkhidmatan yang dijanjikan dengan tepat dan tidak bergantung kepada pihak lain. Sebanyak lima (5) pernyataan juga telah digunakan untuk mengkaji pembolehubah ini.

Penyataan pertama yang digunakan untuk menguji pembolehubah ini ialah “pengguna menerima perkhidmatan mengikut tempahan yang dibuat”. Penyataan ini bertujuan untuk mengkaji keupayaan Pusat Komuniti ini menepati setiap tempahan yang telah dibuat oleh pengguna. **Sebanyak 28% responden amat bersetuju dengan pernyataan ini, sebanyak 66% responden bersetuju, manakala 6% tidak bersetuju dan tiada responden yang sangat tidak bersetuju dengan pernyataan ini.** Setiap pengguna berpuas hati dengan tempahan yang dibuat kerana tempahan mereka tidak ditukarkan sesuka hati oleh petugas pusat komuniti ini.

Penyataan kedua pula ialah “kemudahan yang disediakan adalah mencukupi sebagaimana yang ditempah”. Penyataan ini adalah untuk mengenalpasti pandangan pengguna mengenai tahap kesediaan Pusat Komuniti memenuhi segala tempahan pelanggan. **Sebanyak 32% responden amat bersetuju dengan pernyataan ini, sebanyak 62% responden bersetuju, 6% responden tidak bersetuju dan tiada responden yang sangat tidak setuju.** Perkara ini menunjukkan bahawa setiap tempahan yang dibuat oleh pengguna dapat dipenuhi dan ditunaikan seperti mana yang telah ditempah. Contohnya, jika pengguna menempah dua (2) unit gelanggang badminton pada jam 10.00 malam, mereka akan dapat menggunakan dua (2) unit gelanggang badminton yang waktu yang telah ditempah.

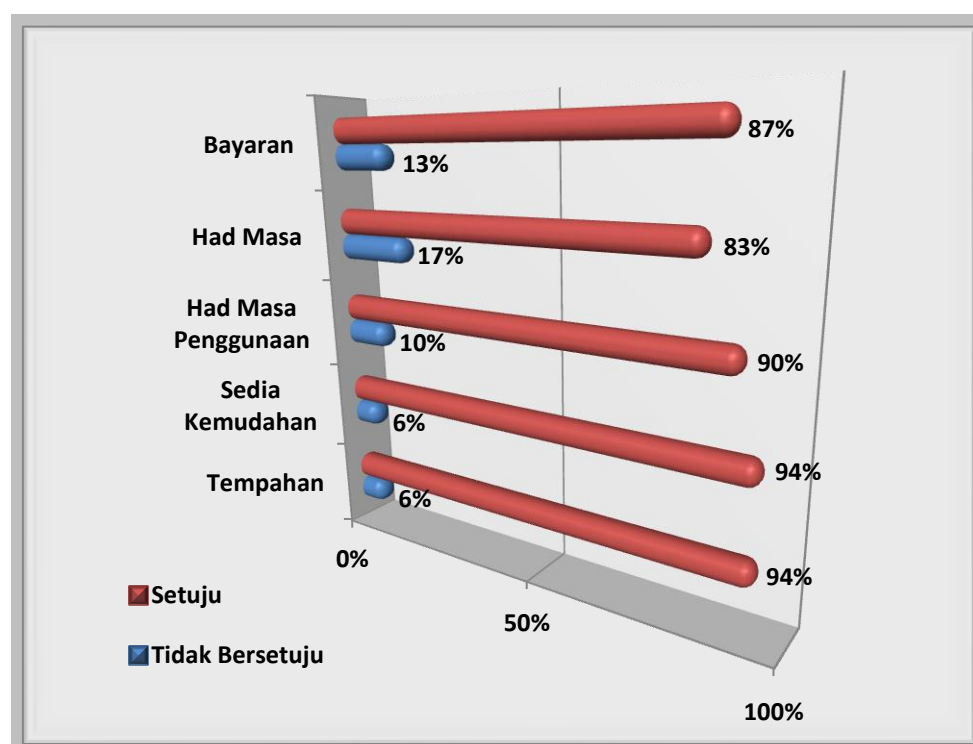
Manakala penyataan ketiga pula adalah mengenai “penggunaan masa bersukan menepati had masa yang ditetapkan”. Penyataan ini bertujuan untuk mengkaji tahap ketepatan masa Pusat Komuniti ini dalam menyediakan kemudahan mengikut tempahan yang telah dilakukan oleh pengguna. **Seramai 16% responden sangat bersetuju dengan**

penyataan ini, 74% responden bersetuju, 9% tidak bersetuju dan 1% sangat tidak bersetuju. Perkara ini menunjukkan bahawa ketepatan masa merupakan satu daya penarik Pusat Komuniti ini dengan menitikberatkan penggunaan masa setiap tempahan melalui pemantauan masa gelanggang bermula dan berakhir mengikut masa yang telah ditetapkan.

Seterusnya pembolehkan kebolehpercayaan ini diuji berdasarkan pernyataan yang keempat iaitu “penggunaan melebihi had masa dibenarkan apabila ada kekosongan gelanggang / kemudahan”. Dapatan kajian menunjukkan bahawa sebanyak 24% responden sangat bersetuju, 59% responden bersetuju, manakala 13% responden tidak bersetuju dan selebihnya yang berbaki 4% responden sangat tidak bersetuju dengan pernyataan ini. Pernyataan ini menunjukkan bahawa pengguna diberi peluang untuk menyambung penggunaan kemudahan sukan sekiranya terdapat kekosongan dan rata-rata pengguna bersetuju bahawa petugas di Pusat Komuniti ini tidak rigid fleksibel. Namun begitu, sekiranya tiada kekosongan, petugas akan memastikan ketepatan masa penggunaan ditepati oleh pengguna.

Pernyataan terakhir yang digunakan untuk mengukur pembolehkan ini ialah “bayaran yang dikenakan adalah setimpal dengan kemudahan yang disediakan”. Pernyataan ini bertujuan untuk mengenalpasti sama ada Pusat Komuniti ini sentiasa bersedia untuk mengekalkan kemudahan sukan mereka pada tahap yang terbaik setimpal dengan bayaran yang dikenakan. Sebanyak 25% responden sangat bersetuju dengan pernyataan ini, 62% responden bersetuju, 12% responden tidak bersetuju dan terdapat 1% responden yang sangat tidak bersetuju dengan pernyataan ini. Perkara ini menunjukkan bahawa bayaran yang dikenakan oleh Pusat Komuniti ini amat berpatutan dan setimpal dengan perkhidmatan yang diberikan jika dibandingkan

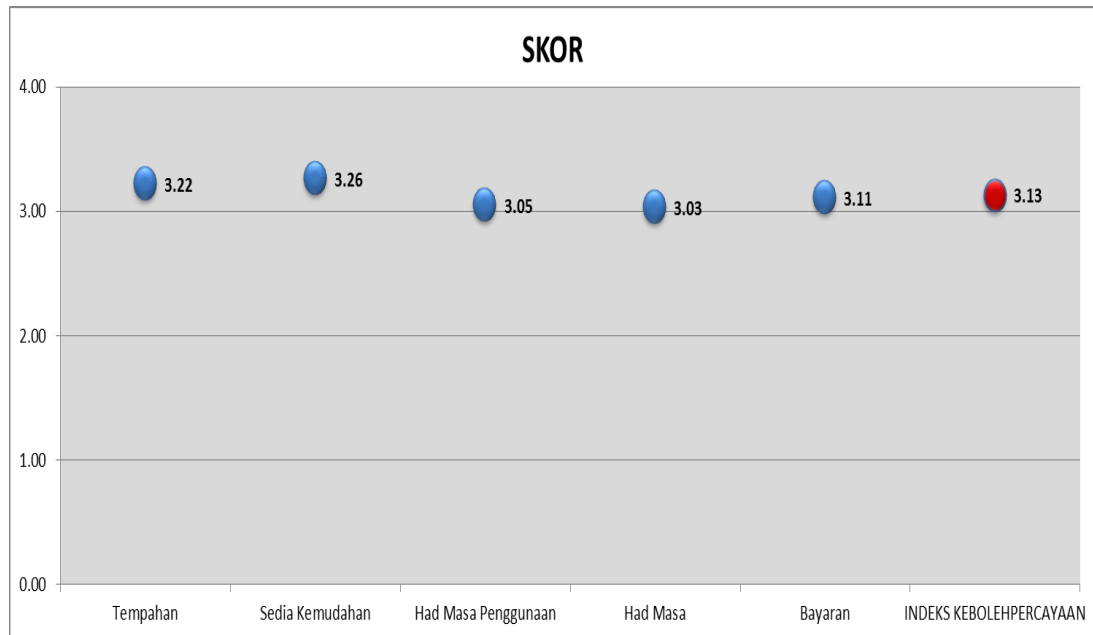
dengan pusat kemudahan swasta. Namun, bagi responden yang tidak bersetuju dengan pernyataan ini menganggap bayaran yang dikenakan tidak setimpal bukanlah kerana ianya terlalu mahal tetapi bayarannya jauh terlalu murah dengan kualiti dan keadaan kemudahan yang disediakan. **Rajah 11 : Keputusan Pembolehubah Kebolehpercayaan** menerangkan dengan lebih lanjut berkaitan faktor kebolehpercayaan seperti berikut :



Rajah 11 : Keputusan Pembolehubah Kebolehpercayaan

Berdasarkan analisa kajian bagi pembolehubah kepercayaan ini, pernyataan bagi “kondisi kemudahan sukan yang disediakan adalah baik” mencatatkan min yang tertinggi dengan skor 3.26 mata. Manakala pernyataan bagi “pengguna menerima perkhidmatan mengikut tempahan yang dibuat” mencatatkan skor min 3.22 mata, pernyataan bagi “bayaran yang dikenakan adalah setimpal dengan kemudahan yang disediakan” dengan skor min 3.11 mata, seterusnya pernyataan bagi “penggunaan masa bersukan menepati had masa yang ditetapkan” mencatatkan skor min 3.05 mata dan yang pernyataan yang mencatatkan skor paling rendah dengan

mata 3.03 ialah “penggunaan melebihi had masa dibenarkan apabila ada kekosongan gelanggang/kemudahan”. Secara keseluruhannya, pembolehubah ini mencatatkan skor min 3.13 mata. Ia dapat dilihat berdasarkan **Rajah 12 : Skor Min Keseluruhan Bagi Pembolehubah Kebolehpercayaan** seperti di bawah.



Rajah 12 : Skor Min Keseluruhan Bagi Pembolehubah Kebolehpercayaan

(c) Layanan

Seterusnya, pembolehubah tidak bersandar yang dikaji ialah ‘layanan’. Pembolehubah ini dikaji berdasarkan kepada kesanggupan Pusat Komuniti Bukit Bandaraya ini untuk membantu pelanggan dalam memberi perkhidmatan dengan kadar segera. Pendekatan lima (5) pernyataan juga digunakan untuk mengkaji pembolehubah ini.

Penyataan pertama yang digunakan untuk mengukur pembolehubah ini ialah “pekerja yang bertugas di kaunter peramah”. Perkara ini bertujuan untuk menilai tahap keramahan

petugas kaunter di Pusat Komuniti ini sama ada mereka mengamalkan konsep 3S (senyum, salam dan sapa) sama seperti yang dipaparkan di cermin kaunter. **Dapatan analisa kajian borang kaji selidik mendapati bahawa sebanyak 23% responden sangat bersetuju petugas kaunter di sini peramah, 75% responden bersetuju, manakala 2% responden tidak bersetuju dan tiada responden yang amat tidak bersetuju.** Perkara ini membuktikan bahawa kebanyakan responden amat berpuas hati dengan keramahan petugas kaunter di Pusat Komuniti ini.

Seterusnya bagi kajian mengenai pernyataan yang kedua iaitu “petugas sentiasa ada untuk membantu sekiranya diperlukan” pula, keputusan sebanyak 24% responden sangat bersetuju dan 60% bersetuju dengan pernyataan ini, manakala sebanyak 16% responden tidak bersetuju dan tiada responden yang sangat tidak setuju. Perkara ini menunjukkan bahawa 84% responden sebulat suara bersetuju bahawa petugas sentiasa ada di Pusat Komuniti untuk membantu pengguna sekiranya diperlukan. Namun begitu, bagi responden yang tidak bersetuju, mereka mengatakan bahawa kadang kala terdapat masalah kekurangan petugas Pusat Komuniti yang bertugas terutama pada waktu malam menyebabkan agak sukar mendapatkan bantuan petugas pada waktu malam.

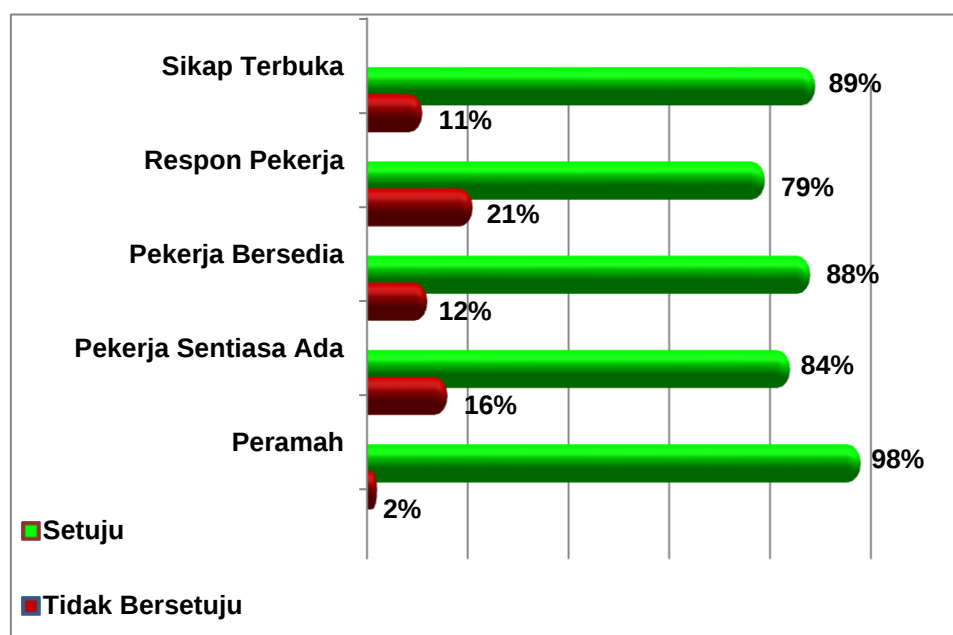
Pernyataan yang ketiga pula adalah mengenai “petugas sentiasa bersedia untuk membantu pengguna dalam urusan berkaitan kemudahan sukan”. Pernyataan ini dibuat adalah untuk mengkaji tahap dedikasi petugas Pusat Komuniti ini dalam membantu pengguna terutama dalam hal-hal / masalah-masalah yang dihadapi oleh pengguna berkaitan kemudahan sukan yang disediakan. **Sebanyak 25% responden sangat bersetuju dengan pernyataan ini, 63% responden bersetuju, manakala 11% tidak bersetuju dan 1% sangat tidak bersetuju.** Perkara ini

menunjukkan petugas sentiasa bersedia pada bila-bila masa untuk membantu pengguna yang mempunyai masalah dengan kemudahan sukan di Pusat Komuniti ini.

Seterusnya pembolehkan layanan ini diuji berdasarkan pernyataan yang keempat iaitu “respon petugas terhadap sebarang aduan/pertanyaan adalah pantas”. Dapatan kajian menunjukkan bahawa sebanyak 23% responden sangat bersetuju dengan pernyataan ini, 56% responden bersetuju, manakala 20% responden tidak bersetuju dan terdapat 1% responden yang sangat tidak bersetuju dengan pernyataan ini. Pernyataan ini adalah bergantung kepada sikap petugas yang bertugas semasa mengambil tindakan terhadap sebarang aduan/pertanyaan. Perkara ini menunjukkan bahawa petugas di Pusat Komuniti ini amat proaktif dan berdedikasi dalam menangani setiap masalah / aduan / pertanyaan yang dikemukakan oleh pengguna berkaitan kemudahan sukan yang terdapat di Pusat Komuniti ini.

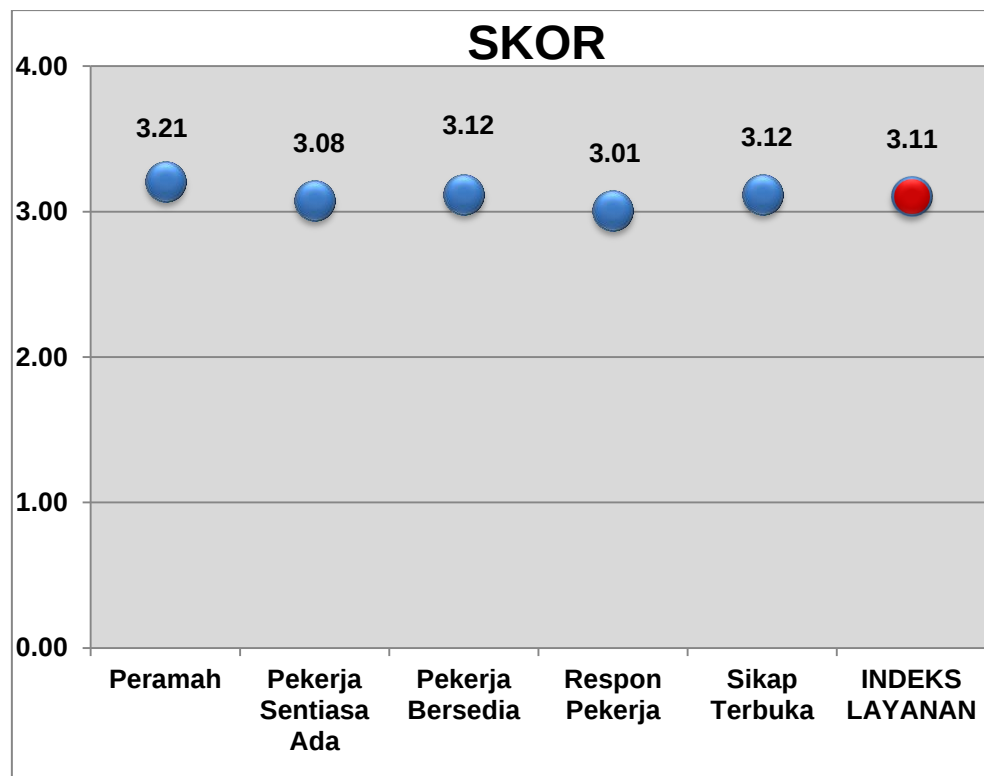
Pernyataan yang terakhir untuk mengukur kebolehpercayaan pembolehkan ini ialah “petugas bersikap terbuka dalam melayani kerenah pengguna”. Pernyataan ini adalah penting untuk mengkaji keterbukaan petugas Pusat Komuniti ini dalam melayani kerenah pengguna dan pada masa yang sama mampu memberikan perkhidmatan terbaik. Sebanyak 23% responden sangat bersetuju dengan pernyataan ini, 66% responden bersetuju, manakala 11% responden tidak bersetuju dan tiada responden yang sangat tidak bersetuju dengan pernyataan ini. Perkara ini menunjukkan bahawa pengguna berpuas hati dengan sikap keterbukaan yang ditunjukkan oleh petugas Pusat Komuniti semasa melayan karenah pengguna yang pelbagai di samping membuktikan bahawa petugas Pusat Komuniti ini amat komited dalam melaksanakan kerja mereka. **Rajah 13 : Keputusan**

Pembolehubah Layanan menerangkan dengan lebih terperinci mengenai faktor layanan seperti di bawah.



Rajah 13 : Keputusan Pembolehubah Layanan

Berdasarkan kajian soal selidik yang telah dilakukan berkaitan dengan pembolehubah 'layanan' ini, pernyataan bagi "pekerja yang bertugas di kaunter peramah" mencatatkan min tertinggi dengan skor 3.21 mata, manakala pernyataan bagi "respon petugas terhadap sebarang aduan / pertanyaan adalah pantas" mencatatkan skor min terendah iaitu 3.01 mata. Bagi pernyataan "petugas sentiasa ada untuk membantu sekiranya diperlukan", skor minnya adalah 3.08 mata, seterusnya "petugas sentiasa bersedia untuk membantu pengguna dalam urusan berkaitan kemudahan sukan" mencatatkan skor min 3.12 mata, manakala bagi pernyataan "petugas bersikap terbuka dalam melayani kerenah pengguna" memperoleh skor min 3.12 mata. Secara keseluruhannya, pembolehubah ini mencatatkan skor min 3.11 mata. Perkara ini dapat dilihat menerusi **Rajah 14 : Skor Min Keseluruhan Bagi Pembolehubah Layanan** seperti di sebelah.



**Rajah 14 : Skor Min Keseluruhan Bagi
Pembolehubah Layanan**

(d) Jaminan

Seterusnya, kajian terhadap pembolehubah tidak bersandar dilakukan terhadap faktor 'jaminan'. Pembolehubah ini dikaji berdasarkan janji dan jaminan yang diberikan kepada pengguna oleh Pusat Komuniti Bukit Bandaraya ini terutama dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pengguna. Kajian terhadap pembolehubah tidak bersandar ini juga menggunakan lima (5) pernyataan seperti yang diterangkan seperti di bawah.

Pernyataan yang pertama untuk mengkaji pembolehubah ini ialah "pekerja yang bertugas adalah berpengetahuan mengenai kemudahan sukan yang disediakan". Perkara ini bertujuan untuk menilai pengetahuan petugas Pusat Komuniti terhadap kemudahan sukan yang disediakan. **Dapatan kajian**

borang kaji selidik mendapati bahawa sebanyak 18% responden sangat bersetuju petugas mempunyai pengetahuan mengenai kemudahan sukan yang disediakan, 73% responden bersetuju, manakala 9% responden tidak bersetuju dan tiada responden yang amat tidak bersetuju. Perkara ini telah membuktikan kebanyakan responden amat berpuas hati dengan tahap pengetahuan petugas mengenai kemudahan sukan yang berada di Pusat Komuniti ini. Petugas juga dapat menjawab soalan-soalan yang diajukan oleh pengguna berkaitan kemudahan sukan dengan baik namun bagi responden yang tidak bersetuju dengan pernyataan ini adalah kerana jawapan yang diberikan oleh petugas tidak lengkap atau tidak menepati jangkaan mereka walaupun petugas telah menjawab soalan pengguna tersebut.

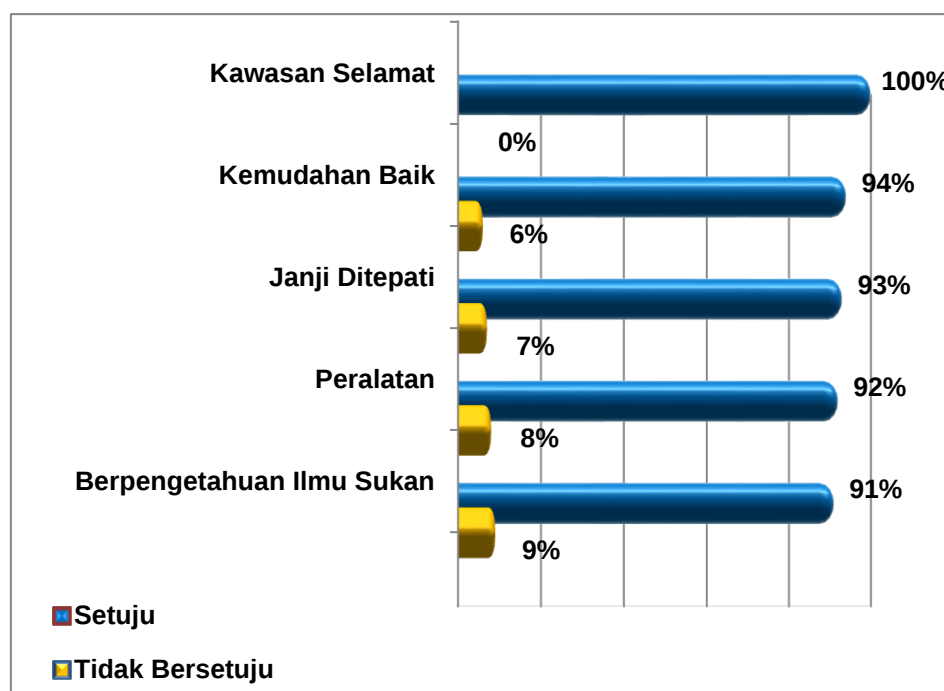
Seterusnya pernyataan kedua yang dikaji pula ialah “semua peralatan dan kemudahan sedia digunakan pada masa yang diperlukan”. Sebanyak 31% responden sangat bersetuju dan 61% bersetuju dengan pernyataan ini, manakala sebanyak 8% responden tidak bersetuju dan tiada responden yang sangat tidak setuju. Dapatan ini menunjukkan bahawa secara tidak peralatan dan kemudahan sukan yang disediakan di Pusat Komuniti ini berada dalam keadaan yang baik dan boleh digunakan semasa dalam tempoh tempahan ataupun pada bila-bila masa yang diperlukan.

Pernyataan yang seterusnya pula diukur berkaitan dengan pernyataan ketiga iaitu “sentiasa menyediakan perkhidmatan seperti yang dijanjikan”. Pernyataan ini diukur bertujuan untuk melihat tahap pematuhan janji yang dinyatakan oleh Pusat Komuniti dalam memberikan perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan kepada pengguna. Sebanyak 23% responden sangat bersetuju dengan pernyataan ini, 70% responden bersetuju, manakala 7% tidak bersetuju dan tiada responden sangat tidak bersetuju. Dapatan kajian menunjukkan bahawa petugas di Pusat

Komuniti ini mampu memenuhi janji mereka berkaitan penyediaan perkhidmatan. Mereka memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pengguna agar pengguna berpuas hati dengan perkhidmatan yang ditawarkan dan akan kembali menggunakan kemudahan sukan di Pusat Komuniti ini.

Seterusnya, pembolehubah ‘jaminan’ ini diuji menggunakan pernyataan yang keempat iaitu “semua peralatan dan kemudahan berada dalam keadaan baik semasa digunakan”. Berdasarkan dapatan kajian, sebanyak 25% responden sangat bersetuju dengan pernyataan ini, 69% responden bersetuju, manakala 6% responden tidak bersetuju dan tiada responden yang sangat tidak bersetuju dengan pernyataan ini. Perkara ini menunjukkan bahawa kesemua peralatan dan kemudahan sukan yang terdapat di Pusat Komuniti ini sememangnya berada dalam keadaan baik dan diselenggara dengan betul agar pengguna dapat menggunakannya.

Pernyataan terakhir yang digunakan untuk mengukur pembolehubah ini ialah “kawasan Pusat Komuniti ini adalah selamat”. Pernyataan ini bertujuan untuk mengkaji penerimaan pengguna terhadap tahap keselamatan kawasan sekitar Pusat Komuniti ini. Dapatan kajian mendapati bahawa sebanyak 58% responden sangat bersetuju dengan pernyataan ini, 42% responden bersetuju serta tiada responden yang tidak bersetuju dan sangat tidak bersetuju dengan pernyataan ini. Perkara ini telah menunjukkan bahawa pengguna merasakan kawasan sekitar Pusat Komuniti ini amat selamat semasa menggunakan kemudahan sukan di tempat ini. Tambahan pula, terdapat pengawal keselamatan yang mengawal di Pusat Komuniti ini di samping lokasinya yang berhampiran dengan lebuh raya utama menjadikan Pusat Komuniti ini selamat untuk dikunjungi. **Rajah 15 : Keputusan Pembolehubah Jaminan** menerangkan dengan lebih terperinci mengenai faktor jaminan’ seperti di sebelah.

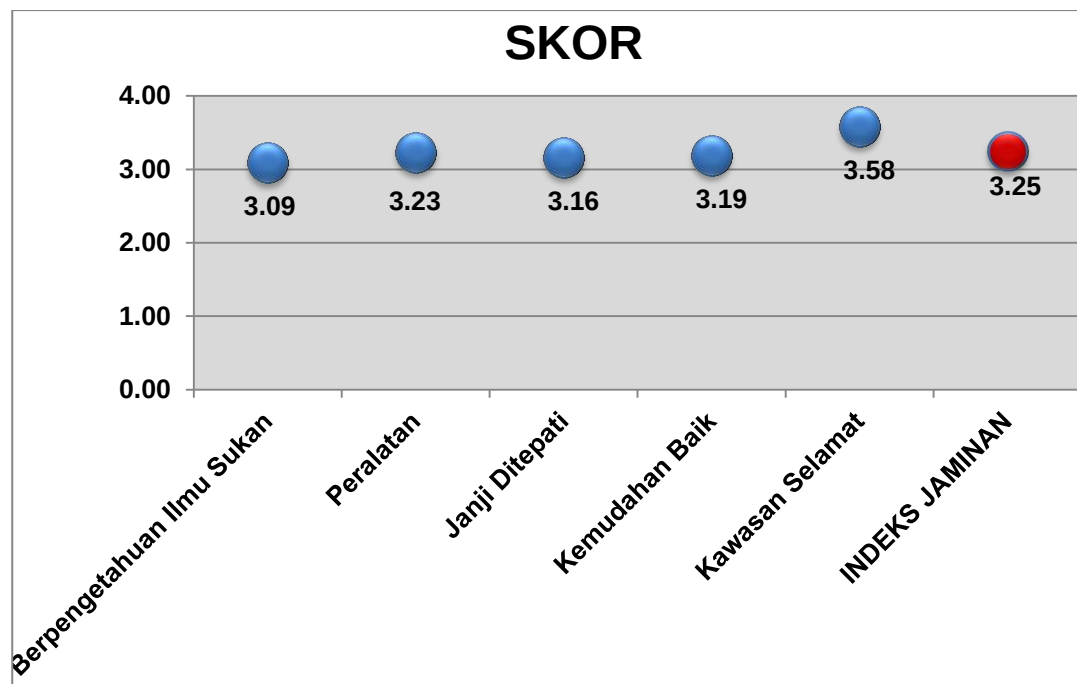


Rajah 15 : Keputusan Pembolehubah Jaminan

Berdasarkan kajian soal selidik yang telah dilakukan mengenai pembolehubah 'jaminan' ini, pernyataan bagi "kawasan Pusat Komuniti ini adalah selamat" mencatatkan min yang tertinggi iaitu dengan skor min sebanyak 3.58 mata. Manakala pernyataan "pekerja yang bertugas adalah berpengetahuan mengenai kemudahan sukan yang disediakan" mencatatkan skor min yang terendah iaitu 3.09 mata. Bagi pernyataan "semua peralatan dan kemudahan sedia digunakan pada masa yang diperlukan", skornya adalah 3.23 mata, seterusnya bagi pernyataan "sentiasa menyediakan perkhidmatan seperti yang dijanjikan" mencatatkan skor min 3.16 mata, manakala bagi pernyataan "semua peralatan dan kemudahan berada di dalam keadaan baik semasa digunakan" memperolehi skor min 3.19 mata. Secara keseluruhannya, pembolehubah ini mencatatkan skor min sebanyak 3.25 mata.

Rajah 16 : Skor Min Keseluruhan Bagi Pembolehubah Jaminan

di sebelah dapat menerangkan dengan lebih terperinci berkaitan skor min bagi pembolehubah 'jaminan' ini.



**Rajah 16 : Skor Min Keseluruhan Bagi
Pembolehubah Jaminan**

(e) Kepuasan

Setelah pembolehubah tidak bersandar dikaji dan dianalisa, kini pembolehubah bersandar pula yang dikaji iaitu 'kepuasan'. Pembolehubah ini dikaji berdasarkan tahap kepuasan pelanggan dalam menerima perkhidmatan kemudahan sukan yang diberikan secara keseluruhan. Setiap respon yang diberikan oleh pengguna berdasarkan pembolehubah-pembolehubah tidak bersandar sebelum ini akan menentukan dapatan kajian bagi pembolehubah bersandar ini. Sebanyak lima (5) pernyataan juga digunakan untuk mengkaji pembolehubah ini seperti yang diterangkan seperti di bawah.

Pernyataan pertama yang dikaji ialah “saya akan menggunakan kemudahan yang disediakan di kawasan ini lagi”. Dapatan kajian mendapati bahawa hanya 1% responden yang tidak bersetuju untuk menggunakan kemudahan yang disediakan

dan baki selebihnya iaitu sebanyak 99% responden bersetuju bahawa mereka akan menggunakan kemudahan sukan yang disediakan dengan keputusan sebanyak 50% responden bersetuju dan sebanyak 49% lagi sangat bersetuju. Perkara ini telah membuktikan bahawa hampir kesemua pengguna yang mengunjungi Pusat Komuniti ini mampu berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan dan berasa gembira untuk menggunakannya lagi pada masa akan datang.

Penyataan kedua pula menyentuh mengenai “saya akan mencadangkan Pusat Komuniti kepada rakan-rakan yang lain”. Analisa kajian ini bertujuan untuk mengetahui prospek penggunaan kemudahan sukan sedia ada di Pusat Komuniti ini pada masa akan datang. **Hasil dapatan mendapati bahawa sebanyak 54% responden sangat bersetuju untuk mencadangkan Pusat Komuniti ini kepada rakan-rakan mereka, manakala sebanyak 39% responden bersetuju pada perkara yang sama. Namun begitu sebanyak 7% responden tidak bersetuju dengan pernyataan ini dan tiada responden yang sangat tidak bersetuju.** Perkara ini menunjukkan bahawa kebanyakan pengguna sangat gembira dan berpuas hati dengan kemudahan sukan yang disediakan dan Pusat Komuniti ini amat berpotensi untuk dipertingkatkan bagi menampung kehadiran pengguna yang semakin meningkat dari hari ke hari.

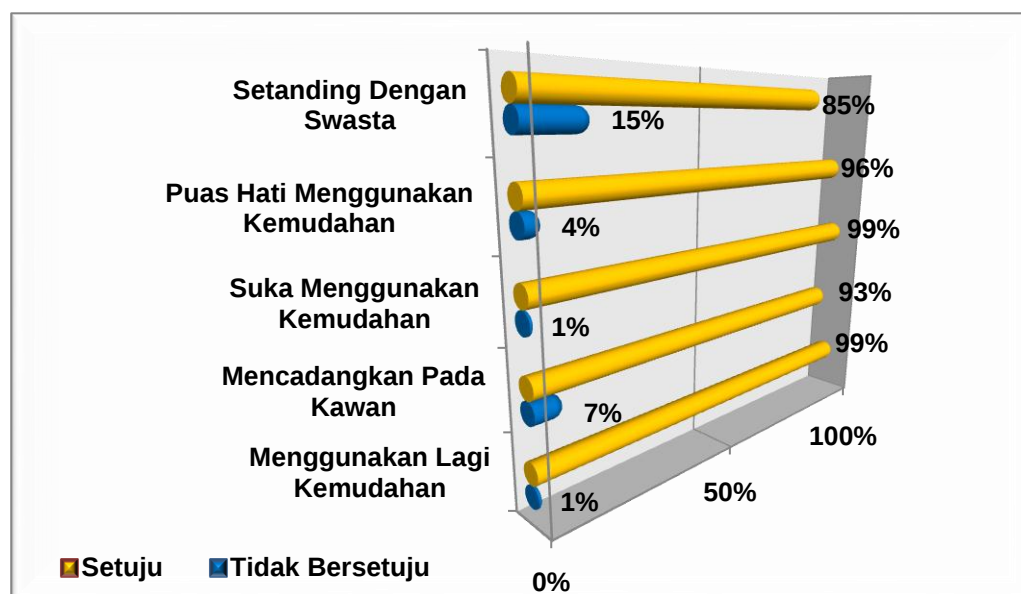
Bagi pernyataan ketiga pula iaitu “saya suka menggunakan kemudahan sukan di Pusat Komuniti ini” memberikan hasil yang amat menarik di mana sebanyak 56% responden sangat bersetuju, 43% bersetuju manakala hanya 1% responden tidak bersetuju. Perkara ini telah membuktikan bahawa kemudahan sukan di Pusat Komuniti ini amat disukai oleh pengguna dan bersesuaian dengan kehendak dan citarasa mereka. Bagi responden yang tidak bersetuju, mereka menyatakan bahawa kemudahan sukan di Pusat Komuniti ini perlu diperbanyakkan lagi

terutama jenis sukan yang membolehkan lebih ramai pemain terlibat seperti futsal, skuash dan ping-pong. Selain itu, peralatan gimnasium juga perlu diperbanyakkan bagi menambah kepelbagaian jenis peralatan gimnasium untuk kegunaan pengguna.

Penyataan berikut adalah pernyataan yang ketiga iaitu “saya berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang disediakan” adalah untuk mengkaji sama ada pengguna berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang disediakan. Pernyataan ini telah dipersetujui oleh pengguna sebanyak 96% dimana sebanyak 40% responden sangat bersetuju dan sebanyak 56% responden bersetuju. Baki selebihnya sebanyak 4% tidak bersetuju dan tiada responden yang sangat tidak bersetuju. Perkara ini menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh petugas Pusat Komuniti Bukit Bandaraya ini amat memuaskan hati pengguna namun masih terdapat banyak ruang yang boleh ditambah baik dari semasa ke semasa demi kepentingan pengguna.

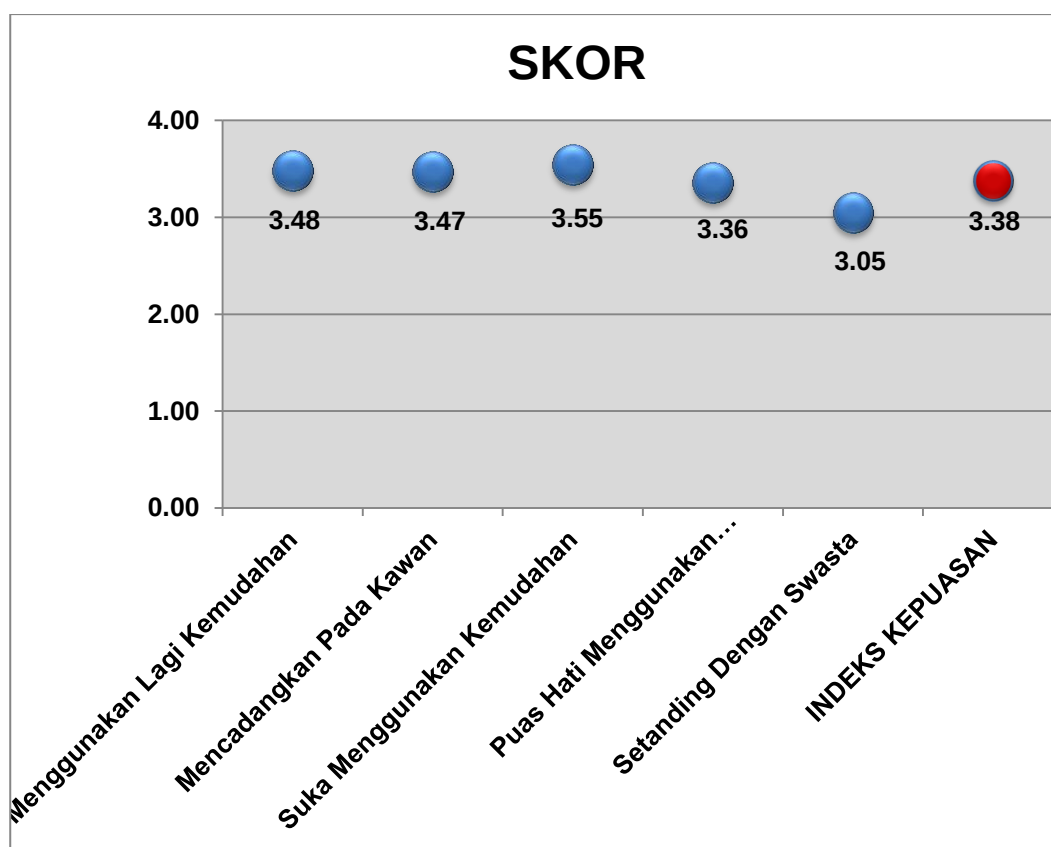
Penyataan terakhir untuk mengkaji faktor ‘kepuasan’ ini ialah “kualiti perkhidmatan yang disediakan setanding dengan perkhidmatan pusat sukan swasta”. Dapatan kajian mendapati bahawa majoriti responden bersetuju iaitu sebanyak 62% dan sebanyak 23% responden amat bersetuju. Namun begitu sebanyak 12% responden tidak bersetuju dan 3% sangat tidak bersetuju. Perkara ini mungkin disebabkan oleh kekurangan kemudahan sukan seperti yang diperlukan oleh pengguna yang kurang berpuas hati dengan kemudahan sukan yang disediakan menyebabkan mereka merasakan kualiti perkhidmatan yang diberikan tidak setanding dengan pihak swasta. Oleh yang demikian, kemudahan-kemudahan sukan semasa yang menjadi minat dan tumpuan orang ramai perlu disediakan di Pusat Komuniti ini. **Rajah 17 : Keputusan Pembolehubah Kepuasan**

menerangkan dengan lebih terperinci berkaitan faktor 'kepuasan' seperti di bawah.



Rajah 17 : Keputusan Pembolehubah Kepuasan

Berdasarkan kajian soal selidik mengenai pembolehubah 'kepuasan' ini, pernyataan "saya suka menggunakan kemudahan sukan di Pusat Komuniti ini" mencatatkan min yang tertinggi dengan skor 3.55 mata. Manakala pernyataan bagi "kualiti perkhidmatan yang disediakan setanding dengan perkhidmatan pusat sukan swasta" mencatatkan skor min yang terendah iaitu 3.05 mata. Bagi pernyataan "saya akan menggunakan kemudahan yang disediakan di kawasan ini lagi", skornya adalah 3.48 mata, seterusnya pernyataan "saya akan mencadangkan Pusat Komuniti kepada rakan-rakan yang lain" mencatatkan skor 3.47 mata, dan manakala bagi pernyataan "saya berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang disediakan" memperolehi skor min 3.36 mata. Secara keseluruhannya, pembolehubah ini mencatatkan skor min 3.38 mata yang jelas dapat dilihat berdasarkan **Rajah 18 : Skor Min Keseluruhan Bagi Pembolehubah Kepuasan** seperti di sebelah.



**Rajah 18 : Skor Min Keseluruhan Bagi
Pembolehubah Kepuasan**

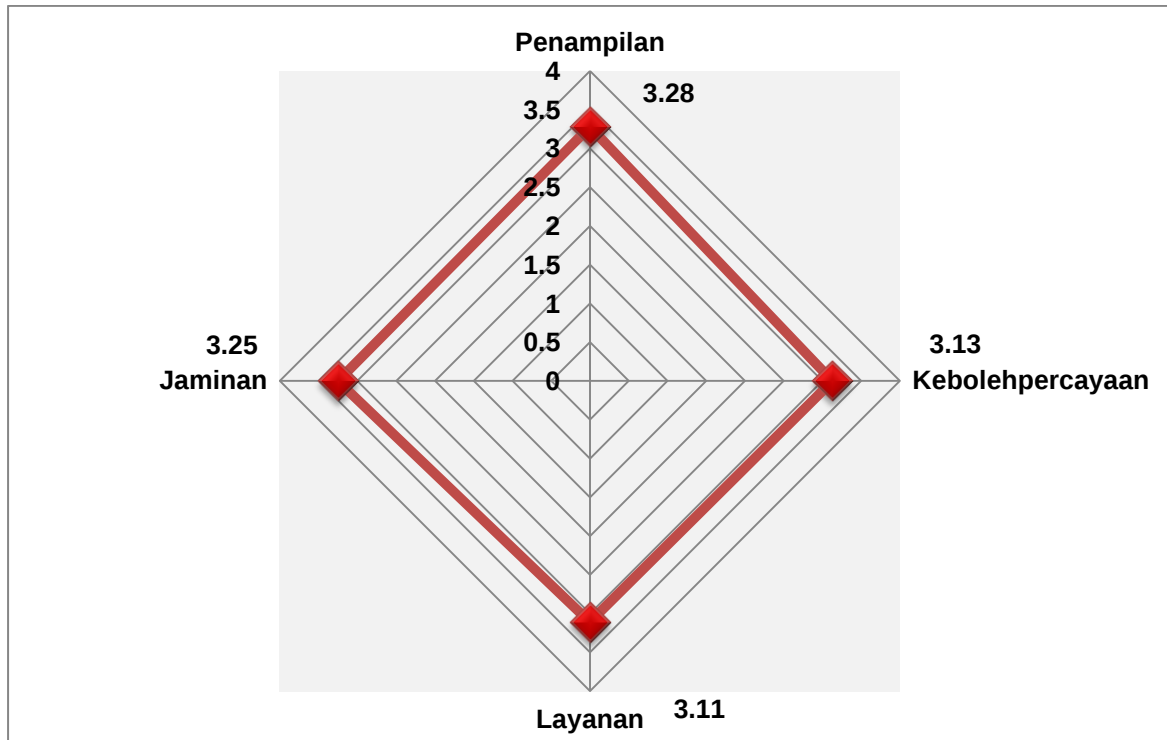
4.4 PERBINCANGAN DAPATAN

Memandangkan hampir kesemua pembolehubah tidak bersandar menunjukkan skor melebihi 3 mata, perkara ini menunjukkan bahawa pengguna yang menggunakan kemudahan sukan di Pusat Komuniti ini berpuas hati dengan tahap kualiti perkhidmatan yang disediakan iaitu sebanyak 3.11 mata yang terdiri daripada empat (4) pembolehubah tidak bersandar iaitu penampilan, kebolehpercayaan, layanan dan jaminan. Setiap satunya memberi skor min seperti **Jadual 5 : Tahap Skor Min Setiap Pembolehubah** berikut:

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

Jadual 5 : Tahap Skor Min Setiap Pembolehubah

Daripada keempat-empat pembolehubah ini, pembolehubah 'penampilan' memberikan skor min tertinggi manakala pembolehubah 'layanan' adalah yang terendah. Perkara ini menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan kemudahan sukan yang diberikan oleh Pusat Komuniti ini kepada pengguna adalah baik dan berada di tahap yang tinggi (rujuk para 4.1) dan boleh dilihat dengan lebih jelas seperti di **Rajah 19 : Skor Min Bagi Kesemua Pembolehubah** seperti di sebelah.



Rajah 19 : Skor Min Bagi Kesemua Pembolehubah

4.5 RUMUSAN

Secara keseluruhannya, hasil dapatan daripada kajian ini menunjukkan bahawa objektif kajian berjaya dicapai melalui empat (4) pembolehubah tidak bersandar iaitu penampilan, kebolehpercayaan, layanan dan jaminan dari aspek kualiti perkhidmatan terhadap kepuasan pengguna. Oleh yang demikian, bolehlah dirumuskan bahawa skor indeks kualiti perkhidmatan yang ditunjukkan melebihi 3 mata mencerminkan bahawa kualiti perkhidmatan yang diberikan dapat diterima dengan baik oleh pengguna yang berkunjung ke Pusat Komuniti Bukit Bandaraya ini serta telah dibuktikan melalui skor indeks kepuasan pengguna iaitu 3.28 mata yang lebih tinggi daripada skor indeks kualiti perkhidmatan iaitu 3.11 mata.

BAB 5 : KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1 PENGENALAN

Dalam memastikan Modul Kajian Lapangan (MKL) bagi peserta Kursus Diploma Pengurusan Awam (DPA) Bil. 2/2012 ini mencapai matlamat utama objektif kajian, suatu kajian *exploratory* telah dijalankan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya, Bangsar pada 18 hingga 23 Mac 2013. Seramai 100 orang responden telah dipilih sebagai sampel kajian yang telah dibuat secara persampelan mudah (*convenience sampling*). Ujian rintis juga telah dilakukan dengan menggunakan 30 orang responden sebelum kajian sebenar dijalankan bagi menguji kesahihan dan kebolehpercayaan borang soal selidik berkenaan.

5.2 PENCAPAIAN MATLAMAT DAN OBJEKTIF KAJIAN

Tujuan utama kajian ini dijalankan adalah untuk mengenalpasti kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya. Tumpuan kajian bukan sahaja tertumpu kepada analisa data statistik sahaja tetapi juga tahap keberkesanan pembolehubah tidak bersandar yang telah dipilih dalam menentukan pencapaian matlamat utama iaitu kepuasan pelanggan sebagai pembolehubah bersandar. Secara keseluruhannya, kajian yang dijalankan telah mencapai objektif kajian di mana ia telah mengenalpasti perkara-perkara berikut:

- 5.2.1 Penampilan mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan sukan;**
- 5.2.2 Tahap kebolehpercayaan perkhidmatan kemudahan sukan yang diberikan mempengaruhi kepuasan pengguna;**
- 5.2.3 Tahap kualiti layanan perkhidmatan yang diberikan memuaskan hati pengguna;**
- 5.2.4 Jaminan kualiti perkhidmatan adalah seperti yang diharapkan oleh pengguna; dan**

5.2.5 Tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan adalah tinggi.

Di antara keempat-empat pembolehubah tidak bersandar (perkara 5.2.1 hingga 5.2.4) di atas, hasil kajian telah menunjukkan bahawa aspek 'penampilan' mempunyai skor min yang tertinggi dalam mengenalpasti pembolehubah bersandar (perkara 5.2.5) iaitu tahap kepuasan pengguna dalam menggunakan kemudahan sukan di Pusat Komuniti tersebut.

5.3 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Berdasarkan kepada kajian yang telah dijalankan, beberapa cadangan penambahbaikan boleh dibuat untuk menambak kemudahan sukan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya. Antara cadangan penambahbaikan yang disyorkan hasil daripada dapatan kajian ini adalah seperti berikut:

5.3.1 Tambahan kemudahan sukan *indoor*

Memandangkan kemudahan sukan sedia ada hanya merangkumi sukan badminton, tenis dan gimnasium sahaja, adalah wajar sekiranya pihak pengurusan dapat menambah kemudahan sukan *indoor* seperti pingpong, *snooker*, *dart* dan sebagainya untuk menggalakkan lagi pengguna berkunjung ke Pusat Komuniti ini bersama-sama dengan keluarga supaya dapat mengoptimalkan penggunaan kemudahan sukan di sini.

5.3.2 Papan tanda yang lebih banyak

Hasil dapatan daripada kajian ini telah menunjukkan bahawa penambahan papan tanda yang lebih banyak dapat diwujudkan bagi memudahkan pengguna bergerak di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya itu sendiri.

5.3.3 Kajian tentang pengalaman pengguna yang telah menggunakan kemudahan sukan

Penting untuk mendapatkan maklum balas serta reaksi pengguna yang telah menggunakan kemudahan sukan sebelum ini. Tujuan utama adalah untuk membuat perbandingan pengalaman kepuasan pengguna yang menggunakan kemudahan sukan di Pusat Komuniti selain daripada Pusat Komuniti Bukit Bandaraya ini.

5.4 LIMITASI KAJIAN

Semasa menjalankan kajian, terdapat pelbagai batasan dan limitasi yang menjadi kekangan di sepanjang Modul Kajian Lapangan ini. Antara batasan dan limitasi adalah seperti berikut:

5.4.1 Tempoh Masa

Tempoh masa yang diberikan selama seminggu adalah satu tempoh yang singkat terutamanya dalam proses pengumpulan data primer yang memerlukan penglibatan responden yang terdiri daripada golongan elit di sekitar Pusat Komuniti tersebut. Responden kebanyakannya hanya berkunjung ke Pusat Komuniti ini selepas pukul 2 petang setiap hari di sepanjang berada di Pusat Komuniti tersebut. Disebabkan faktor ini, kajian terpaksa menjalankan persampelan mudah bagi mendapatkan responden untuk mengisi borang soal selidik.

5.4.2 Sampel Kajian tidak menggambarkan populasi sebenar

Saiz responden yang merangkumi seramai seratus (100) orang tidak menggambarkan populasi sebenar pengguna yang datang ke Pusat Komuniti Bukit Bandaraya. Ini adalah berpunca daripada kekangan sampel yang meliputi kawasan berskala kecil yang tidak menggambarkan populasi sebenar sekitar pengguna di kawasan Bukit Bandaraya. Dalam

hal ini, hasil dapatan kajian hanya tertumpu kepada responden yang menggunakan kemudahan sukan di Pusat Komuniti tersebut di sepanjang tempoh pengumpulan data sahaja.

5.4.3 Kekurangan sumber kepakaran dan pakar rujuk

Kajian di dalam bidang sukan dan gaya hidup sihat di Malaysia pada masa ini tidak begitu meluas disebabkan kurangnya sumber kepakaran dan pakar rujuk (Aminuddin & Shamsarizal, 2002). Terdapat kekangan dalam mendapatkan rujukan yang bertepatan dengan skop kajian yang telah dijalankan dalam mengkaji kepuasan pengguna terhadap kualiti kemudahan sukan.

5.4.3 Kekurangan pengalaman pengkaji dalam menjalankan sesebuah kajian

Kekurangan pengalaman pengkaji dalam membuat kajian di Modul Kajian Lapangan ini menyebabkan pengetahuan yang diperolehi tidak menyeluruh disebabkan oleh instrumen dan mekanisme yang dipelajari dalam tempoh yang singkat.

5.5 CADANGAN UNTUK KAJIAN LANJUTAN

Berdasarkan kepada cadangan penambahbaikan yang telah disyorkan, adalah penting untuk meningkatkan tahap kepuasan pengguna merangkumi aspek-aspek lain seperti pengiktirafan daripada pihak pengurusan bagi penyediaan kemudahan sukan sedia ada di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya. Kajian ini mencadangkan agar kajian seumpamanya diadakan di Pusat Komuniti yang lain bagi menyediakan perkhidmatan berkaitan kemudahan sukan untuk memberi gambaran yang lebih jelas tentang hubungan di antara kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan pengguna.

Oleh yang demikian, dicadangkan agar satu kajian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan individu yang melibatkan penggunaan kemudahan sukan merangkumi pembolehubah seperti faktor sosial, kesihatan serta faktor selain kualiti perkhidmatan untuk memberi gambaran lebih jelas terhadap tahap kepuasan pengguna terbabit. Penekanan juga perlu dalam mengukur kualiti perkhidmatan dengan lebih berkesan berbanding pembolehubah sedia ada dalam kajian ini dengan membangunkan instrumen yang boleh digunapakai melalui kajian-kajian lain yang pernah dibuat sebelum ini.

5.6 KESIMPULAN

Hasil dapatan daripada kajian yang telah dijalankan di Pusat Komuniti Bukit Bandaraya ini telah mencapai objektif kajian yang telah disasarkan iaitu untuk mengenalpasti pembolehubah yang memberi pengaruh kepada isu yang dikaji. Dalam hal ini, pembolehubah yang telah dikenalpasti dalam kualiti perkhidmatan kemudahan sukan yang merangkumi aspek penampilan, kebolehpercayaan, layanan dan jaminan terhadap pembolehubah bersandar iaitu kepuasan pengguna di Pusat Komuniti tersebut.

Keputusan kajian juga telah menunjukkan bahawa aspek penampilan merupakan penyumbang utama kepada kepuasan pengguna dari segi kualiti perkhidmatan. Aspek-aspek yang lain juga turut menyumbang kepada tahap kepuasan pengguna. Secara keseluruhannya, memang wujud hubungan yang positif antara kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualiti perkhidmatan yang diberikan, semakin tinggi jugalah tahap kepuasan pengguna yang menerima perkhidmatan tersebut.