

## PERAKUAN

Saya memperakukan bahawa kertas kajian Modul Kajian Lapangan: **Kajian Kepuasan Pengguna Terhadap Kemudahan Kompleks Sukan Sebagai Kemudahan Komuniti di Taman Tasik Titiwangsa** ini adalah hasil kerja saya sendiri melainkan petikan dan sedutan yang tiap-tiap satunya telah dijelaskan sumbernya. Saya juga memperakui bahawa kajian ini tidak pernah dimajukan sebelum ini dan tidak dimajukan serentak dengan ini untuk kajian lain di mana-mana institusi.

.....  
**Nama: Mohd Hanafi bin Mohd Taib**

**No. K/P: 860202-23-7111**

**Tarikh: 1 April 2013**

## **PENGHARGAAN**

Setinggi-tinggi syukur dan pujian ke atas Allah S.W.T di atas rahmat dan izin Nya dapat peyelidik menyiapkan laporan penulisan bagi Modul Kajian Lapangan, Kursus Diploma Pengurusan Awam (DPA) Bil.2/ 2012 yang bermula pada 18 hingga 29 Mac 2013. Setinggi-tinggi penghargaan juga dirakamkan kepada Puan Susmiyati binti Mashur, Penolong Pegawai Tadbir, Jabatan Kebudayaan, Kesenian dan Sukan (JKKS), Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) atas bimbingan dan tunjuk ajar yang telah diberikan sepanjang tempoh kajian ini. Beliau yang juga selaku penyelia kajian telah banyak memberi dorongan dan sokongan tanpa rasa jemu dalam proses menyiapkan kajian ini. Jutaan terima kasih juga ditujukan khas kepada pegawai dan kakitangan Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa atas kesudian membantu dan memberi kerjasama kepada penyelidik untuk menjalankan kajian ini. Terima kasih yang tidak terhingga juga ditujukan kepada semua ahli Kumpulan 49 yang terlibat dalam kajian ini atas pengalaman dan komitmen yang telah diberikan. Akhir sekali, buat keluarga dan rakan-rakan DPA Bil.2/ 2012 yang tidak jemu-jemu sentiasa memberi semangat dan dorongan bagi menyiapkan kajian ini. Adalah diharapkan hasil dan kajian ini dapat memberikan faedah dan kebaikan kepada kita semua.

## ABSTRAK

Kajian ini adalah bertujuan untuk mengenal pasti tahap kepuasan pengguna Kompleks Sukan di Taman Tasik Titiwangsa berdasarkan faktor demografi seperti jantina, umur, bangsa, status perkahwinan dan pendapatan. Selain itu, kajian juga berperanan untuk menentukan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pengguna Kompleks Sukan di Taman Tasik Titiwangsa sebagai kemudahan komuniti bagi aktiviti kerjiranan serta aktiviti kesukanan dalam kalangan penduduk setempat atau pengguna luar. Sebanyak Lima factor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pengguna telah digariskan seperti karenah birokrasi, kualiti perkhidmatan, kemudahan yang disediakan, kebolehcapaian perkhidmatan dan kadar bayaran yang dikenakan. Seramai 183 orang responden yang terdiri daripada pengguna dan pengunjung telah dipilih secara rawak bagi mewakili populasi. Data yang diperolehi dianalisis menggunakan statistik deskriptif (Min, Kekekapan dan Peratus) dan statistik inferensi (Ujian-T dan Regresi Berganda). Hasil analisis mendapati pengguna amat berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh pengurusan kompleks namun begitu terdapat beberapa perkara yang perlu diambil perhatian untuk meningkatkan lagi mutu perkhidmatan yang disampaikan seperti sistem tempahan *online*; tahap kebersihan; dan kualiti kemudahan di kompleks.

## ISI KANDUNGAN

<b>PERAKUAN</b>	<b>i</b>
<b>PENGHARGAAN</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>iii</b>
<b>ISI KANDUNGAN</b>	<b>iv</b>
<b>SENARAI RAJAH</b>	<b>vi</b>
<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>vii</b>
<b>SENARAI SINGKATAN</b>	<b>viii</b>
<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	<b>ix</b>

### **BAB SATU: PENGENALAN**

1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 PERNYATAAN MASALAH	5
1.3 MATLAMAT DAN OBJEKTIF KAJIAN	6
1.4 SKOP KAJIAN	7
1.5 KEPENTINGAN KAJIAN	7
1.6 METODOLOGI KAJIAN	8
1.7 SUSUNATUR BAB	10

### **BAB DUA SOROTAN LITERATUR**

2.1 PENGENALAN	12
2.2 SUMBER LITERATUR	13
2.2.1 ARTIKEL JURNAL	
2.2.2 ARTIKEL SURATKHABAR DAN MAJALAH	
2.2.3 DOKUMEN KERAJAAN	
2.2.4 KERTAS KAJIAN	
2.2.5 INTERNET	
2.3 RUMUSAN	16

### **BAB TIGA: KAJIAN KES**

3.1 PENGENALAN	17
3.2 LATAR BELAKANG	17

3.3	TAHAP PEMBANGUNAN DAN LAIN-LAIN	19
3.4	LATAR BELAKANG ISU	20
3.4.1	SAMPEL KAJIKAN	21
3.4.2	INSTRUMEN KAJIAN	21
3.4.3	BORANG SOAL SELIDIK	22
3.4.4	KAJIAN RINTIS	23
3.4.5	PROSEDUR/ CARA KERJA	23

**BAB EMPAT: ANALISA KAJIAN**

4.1	PENGENALAN	26
4.2	DEMOGRAFI RESPONDEN	27
4.3	ANALISA DAPATAN	28
4.4	PERBINCANGAN DAPATAN	36
4.5	RUMUSAN	38

**BAB LIMA: KESIMPULAN DAN CADANGAN**

5.1	PENGENALAN	40
5.2	PENCAPAIAN MATLAMAT DAN OBJEKTIF KAJIAN	41
5.3	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	42
5.4	LIMITASI KAJIAN	46
5.5	CADANGAN UNTUK KAJIAN LANJUTAN	47
5.6	KESIMPULAN	48

**RUJUKAN**

**LAMPIRAN**

## **SENARAI RAJAH**

- 1) Rajah 1: Model Rangkakerja Kepuasan Pengguna Kemudahan di Kompleks Sukan, Taman Tasik Titiwangsa.

## SENARAI JADUAL

1. Jadual 1: Sampel Perbezaan Kadar Sewa di DBKL Berbanding Dengan Majlis Bandaraya Petaling Jaya .
2. Jadual 2 : Saiz Sampel.
3. Jadual 3 : Keputusan Analisa Cronbach's Alpha.
4. Jadual 4 : Analisa Cronbach's Alpha Pemboleh Ubah Birokrasi.
5. Jadual 5 : Skor Min Untuk 7 Item Soalan Birokrasi.
6. Jadual 6 : Analisa Cronbach's Alpha Pemboleh Ubah Kualiti .
7. Jadual 7 : Skor Min Untuk 7 Item Soalan Kualiti .
8. Jadual 8 : Analisa Cronbach's Alpha Pemboleh Ubah Fasiliti/Kemudahan.
9. Jadual 9 : Skor Min Untuk 5 Item Soalan Fasiliti/Kemudahan.
10. Jadual 10 : Analisa Cronbach's Alpha Pemboleh Ubah Aksesibiliti .
11. Jadual 11 : Skor Min Untuk 6 Item Soalan Aksesibiliti .
12. Jadual 12 : Analisa Cronbach's Alpha Pemboleh Ubah Bayaran.
13. Jadual 13: Skor Min Untuk 5 Item Soalan Aksesibiliti.

## SENARAI SINGKATAN

1. SPSS - *Statistical Package For The Social Sciences.*
2. DBKL - Dewan Bandaraya Kuala Lumpur
3. MBSJ - Majlis Bandaraya Subang Jaya
4. JKKS - Jabatan Kesenian, Kebudayaan dan Seni



## SENARAI LAMPIRAN

1. Surat Modul Kajian Lapangan bagi Kursus Diploma Pengurusan Awam (DPA) Bil.2/2012 di W.P. Kuala Lumpur dan W.P. Putrajaya.
2. Lampiran borang soal selidik kajian tahap kepuasan pengguna terhadap kemudahan sukan di Kompleks Sukan Taman Tasik Titiwangsa.
3. Lampiran analisa data menggunakan *Statistical Package For The Social Sciences (SPSS)*.