

INISIATIF PENAMBAHBAIKAN TAHAP KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN FASILITI FIZIKAL
DI KOMPLEKS SUKAN NEGERI PAROI

FAZLIYANA ALIAS

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

INISIATIF PENAMBAHBAIKAN TAHAP KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN FASILITI FIZIKAL
DI KOMPLEKS SUKAN NEGERI PAROI

FAZLIYANA ALIAS

Laporan kajian ini dikemukakan sebagai memenuhi
syarat penganuerahan ijazah
Sarjana Sains Pengurusan Aset dan Fasiliti

Fakulti Alam Bina dan Ukur
Universiti Teknologi Malaysia

JULAI 2020

DEDIKASI

Setinggi-tinggi ucapan terima kasih

Kepada Bonda tersayang,

Puan Hajjah Siti Salmiah binti Hj Talib

Yang sentiasa memberi dorongan dan sentiasa mendoakan saya

Kepada suami tercinta

Mohd Nizam b Zainal

Yang sentiasa memberi sokongan dan sentiasa ada dalam apa jua keadaan

Kepada anak-anak yang dikasihi,

Muhammad Nur Firdaus, Aiman Haikal, Alif Fazzuan, Ahmad Nur Daris

Yang sentiasa memberi kekuatan dan memahami.

Kepada rakan-rakan seperjuangan,

Yang sentiasa membantu ketika susah dan senang.

Kepada penyelia,

Sr Dr Mohd Nadzri bin Jaafar

Yang telah banyak membantu melancarkan kajian ini

Tidak dilupakan kepada **Ketua Jabatan, Pengurusan Tertinggi, Pengarah
Penilaian Negeri Selangor dan Kakitangan Jabatan Penilaian dan
Perkhidmatan Harta (JPPH) Malaysia**

Yang telah memberi peluang dan kerjasama sepenuhnya sepanjang tempoh
pengajian 2018-2020

PENGHARGAAN

Alhamdulillah dengan berkat dan limpah kurniaNya dapat juga saya menyiapkan kajian ini. Setinggi -tinggi kesyukuran dipanjatkan kepada Allah S.W.T kerana petunjuk yang diberikan oleh-Nya dalam proses menyempurnakan kajian ini.

Di kesempatan ini, saya ingin merakamkan ucapan setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada penyelia saya, Sr. Dr. Mohd Nadzri bin Jaafar di atas bimbingan, tunjuk ajar, bantuan dan dorongan yang tidak terhingga diberikan olehnya sepanjang proses menyiapkan kajian ini. Tidak lupa juga penghargaan kepada para pensyarah lain yang sentiasa bersedia berkongsi ilmu dan pendapat dalam memastikan kajian ini dapat dilaksanakan dengan sempurna.

Buat sahabat seperjuangan yang sentiasa memberi semangat dan dorongan berkongsi ilmu, saya ucapkan jutaan terima kasih atas segala pertolongan yang diberikan. Buat Sahabatku Sr Dr Hafiszah Ismail, terima kasih atas bantuan dan mohon dihalalkan ilmu yang dicurahkan.

Setinggi-tinggi penghargaan juga ditujukan kepada Datuk Bandar Majlis Bandaraya Seremban YBhg Dato' Haji Zazali Salehudin, rakan-rakan di Majlis Bandaraya Seremban, JPPH dan INSPEN di atas kerjasama, sokongan dan idea yang diberikan untuk melengkapkan tesis ini.

Ucapan penghargaan ini juga ditujukan khas buat suami tercinta Mohd Nizam bin Zainal di atas pengorbanan, doa restu, kesabaran dan sokongan yang tidak terhingga. Buat arwah abah, arwah ayah, arwah ibu mertua, bonda tersayang dan keluarga, terima kasih kerana sentiasa mendoakan kejayaan ini. Akhir sekali untuk semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menyiapkan kajian ini. Kerjasama dan jasa kalian amat dihargai.

Sekian, terima kasih.

ABSTRAK

Kepuasan pengguna atau pelanggan merupakan satu aspek penting yang sering diberi perhatian oleh para penyedia perkhidmatan di mana mutu perkhidmatan yang disediakan oleh sesuatu organisasi dapat dinilai dan ditambah baik berdasarkan pandangan yang diperoleh daripada pengguna atau pelanggan. Kajian berhubung kepuasan pengguna terhadap sesebuah perkhidmatan atau sesuatu kemudahan fizikal di sektor awam kurang dilakukan terutama yang melibatkan industri sukan. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mengetahui tahap kepuasan pengguna terhadap fasiliti fizikal di Kompleks Sukan Negeri Paroi. Objektif kajian ini adalah untuk mengetahui elemen kepuasan pengguna pelanggan dan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna dan juga mengenalpasti tahap kepuasan pengguna pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan dan fasiliti fizikal secara keseluruhan yang disediakan kepada pengguna di kompleks sukan ini oleh pihak Majlis Bandaraya Seremban yang merupakan pengurus kompleks sukan ini. Kajian soal selidik telah dilakukan dengan mengedarkan 250 set borang selidik kepada pengguna dalaman (staf MBS) dan pengguna luaran secara rawak. Terdapat tiga kaedah analisis yang digunapakai dalam kajian ini iaitu kaedah analisis kekerapan, analisis deskriptif dan analisis taburan silang (crosstabulation analysis). Analisa kualiti perkhidmatan (Servqual) juga digunakan dalam kajian ini. Hasil kajian mendapati bahawa tahap kualiti perkhidmatan dan kemudahan di Kompleks Sukan secara keseluruhannya adalah sederhana dan perlu banyak dibuat penambahbaikan, penyenggaraan di samping perlu untuk meningkatkan kualiti peralatan yang disediakan memandangkan ini adalah faktor terpenting dalam mempengaruhi kepuasan pengguna yang menggunakan kemudahan dan perkhidmatan di Kompleks Sukan. Oleh itu tahap kualiti perkhidmatan perlu ditingkatkan agar dapat mencapai satu tahap kepuasan pengguna pelanggan selaras dengan kehendak mereka. Hasil kajian ini boleh memberikan panduan kepada MBS untuk merangka plan pemulihan Kompleks Sukan agar dapat meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan menjadi cemerlang pada masa akan datang bersesuaian dengan naik taraf perbandaran kepada Bandaraya.

ABSTRACT

User or customer satisfaction is an important aspect that is often given high regards by service providers where the quality of services provided by an organization can be evaluated and improved based on the opinions of users or customers. Studies on users satisfaction of a service or a physical facility in the public sector are lacking, especially those involving sports industry. Therefore, this study aims to determine the level of users satisfaction on the physical facilities at the Paroi State Sports Complex. The objectives of this study are to identify the elements of users satisfaction and the factors that most influence users satisfaction and also to determine the level of users satisfaction on the quality of service and overall physical facilities provided to the users in this sports complex by the Seremban City Council which is the manager of the sports complex. A survey is conducted by distributing 250 sets of questionnaires to internal users (MBS staffs) and random users. There are three methods of analysis used in this study namely frequency analysis, descriptive analysis and crosstabulation analysis. Service quality analysis (Servqual) is also used in this study. The findings show that the level of quality of services and facilities at the Sports Complex as a whole is modest and requires a lot of improvements, maintenance as well as the need to improve the quality of the equipment provided as these are the most important factors that affect the satisfaction of users who utilise the facilities and services in the Sports Complex. Therefore, the quality of service needs to be improved in order to achieve a satisfactory level in coherence with their needs. The results of this study can provide a guidance to MBS in formulating a Sports Complex ability plan to improve the level of quality of service to excellent in the future in line with municipal upgrades to the City status.

SENARAI KANDUNGAN

	TAJUK	MUKA SURAT
	PENGAKUAN	iii
	DEDIKASI	iv
	PENGHARGAAN	v
	ABSTRAK	vi
	ABSTRACT	vii
	SENARAI KANDUNGAN	viii
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI RAJAH	xiv
	SENARAI SINGKATAN	xv
	SENARAI SIMBOL	xvii
	SENARAI LAMPIRAN	xviii
BAB 1	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang Kajian	1
1.2	Penyataan Masalah	3
1.3	Persoalan Kajian	8
1.4	Objektif Kajian	9
1.5	Matlamat Kajian	10
1.6	Skop dan Limitasi Kajian	10
1.7	Kepentingan Kajian	10
	1.7.1 Kerajaan Negeri	11
	1.7.2 Majlis Bandaraya Seremban (MBS)	11
	1.7.3 Pengguna Fasiliti (Dalam dan Luaran)	12
1.8	Susun Atur Bab	12
	1.8.1 Bab 1: Pengenalan	12
	1.8.2 Bab 2: Konsep Kepuasan Pelanggan Dan Penyampaian Perkhidmatan	12
	1.8.3 Bab 3: Kawasan Kajian dan Metodologi Kajian	13

1.8.4	Bab 4: Analisis Data	13
1.8.5	Bab 5: Kesimpulan dan Cadangan	13
1.9	Kesimpulan	15
BAB 2	KAJIAN LITERATUR	17
2.1	Pengenalan	17
2.2	Fasiliti	17
2.2.1	Fasiliti Fizikal	19
2.2.2	Fasiliti Kompleks Sukan	19
2.3	Pengurusan Fasiliti	20
2.3.1	Pengurusan Fasiliti Sukan	24
2.4	Proses Pengurusan Fasiliti	25
2.5	Definisi Pelanggan atau Pengguna	27
2.6	Teori Kepuasan Pelanggan	28
2.6.1	Kepuasan Pelanggan Dalaman	32
2.6.2	Kesetiaan Pelanggan	32
2.6.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	32
2.6.4	Model Pengukuran Kepuasan Pengguna	34
2.6.5	Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	39
2.6.6	Harapan Pelanggan	41
2.7	Kajian - Kajian Terdahulu	42
2.8	Kesimpulan	44
BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	47
3.1	Pengenalan	47
3.2	Kajian Metodologi	48
3.2.1	Peringkat Pertama: Mengenalpasti Masalah dan Pengenalan Kajian	49
3.2.2	Peringkat Kedua: Kajian Literatur	49
3.2.3	Peringkat Ketiga: Pengumpulan Data	50
3.2.4	Peringkat Keempat: Analisis Kajian	55
3.2.5	Peringkat Kelima: Kesimpulan dan Cadangan	59

3.3	Kesimpulan	59
BAB 4	KAWASAN KAJIAN	61
4.1	Pengenalan	61
4.2	Latarbelakang Negeri Sembilan	61
4.2.1	Latarbelakang Kawasan Kajian	62
4.3	Pihak Berkuasa Tempatan (PBT)	63
4.3.1	Majlis Bandaraya Seremban	64
4.3.2	Perkhidmatan MBS	69
4.3.3	Kemudahan dan Fasiliti	69
4.4	Kompleks Sukan di Negeri Sembilan Darul Khusus.	74
4.4.1	Kompleks Sukan di bawah Kementerian Belia dan Sukan	74
4.4.2	Kompleks Sukan di bawah Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan	77
4.5	Fasiliti dan Kemudahan Sukan	81
4.5.1	Pusat Akuatik Negeri	82
4.5.2	Kompleks Renang Awam	82
4.5.3	Centre Court	83
4.6	Kesimpulan	83
BAB 5	ANALISA KAJIAN	85
5.1	Pengenalan	85
5.2	Ujian Kebolehpercayaan Instrumen Kajian	86
5.3	Analisa Kaedah Kaji Selidik	88
5.3.1	Analisa Data Demografi Responden dan Pola Penggunaan Pengunjung (Bahagian A dan B)	89
5.3.2	Analisa Tahap Kepuasan Pengguna (Bahagian C dan D)	97
5.3.3	Analisis Indeks Kepentingan Relatif (RII)	100
5.3.4	Analisa Faktor Yang Paling Mempengaruhi Kepuasan Pengguna (Bahagian E)	106
5.3.5	Analisa Taburan Silang (Cross Tabulation)	108
5.3.6	Analisa Kadar Harga Tiket – Bahagian D	112
5.3.7	Analisa Cadangan Penambahbaikan (Bahagian F) – Soalan Terbuka	114
5.4	Analisa Kaedah Temubual Pakar – Objektif Ketiga	116

5.5	Kesimpulan	120
BAB 6	KESIMPULAN DAN CADANGAN	123
6.1	Pengenalan	123
6.2	Penemuan Kajian	124
6.3	Ringkasan Analisis dan Penemuan Kajian	125
6.3.1	Penemuan Objektif Pertama	125
6.3.2	Penemuan Objektif Kedua	126
6.3.3	Penemuan Objektif Ketiga	129
6.4	Cadangan Daripada Penemuan Kajian	131
6.5	Cadangan Kajian Lanjutan	132
6.6	Sumbangan Kajian	133
6.7	Kesimpulan	135
RUJUKAN		137

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
Jadual 2.1	Konsep Pengurusan Fasiliti (FM)	22
Jadual 2.2	Aspek - Aspek Pengurusan Fasiliti Berdasarkan Kepuasan Pelanggan	26
Jadual 2.3	Definasi Kepuasan Pelanggan	29
Jadual 2.4	Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	40
Jadual 2.5	Kajian Terdahulu Berkaitan Kepuasan Pelanggan	42
Jadual 3.1	Bahagian Soalan Soal Selidik	52
Jadual 3.2	Data-data Sekunder	54
Jadual 3.3	Julat Indeks Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	57
Jadual 3.4	Skala Pengukuran Likert	58
Jadual 4.1	Kemudahan dan Fasiliti MBS	70
Jadual 4.2	Piagam Pelanggan Kelulusan Tempahan Kemudahan Sukan MBS	72
Jadual 4.3	Kadar sewaan mengikut kemudahan sukan	73
Jadual 5.1	Keputusan Ujian Cronbach's Alpha	86
Jadual 5.2	Taburan Status Perkhidmatan Responden	91
Jadual 5.3	Taburan Kawasan Tempat Tinggal Responden	93
Jadual 5.4	Taburan Kekerapan Mengunjungi Kompleks Sukan Negeri Paroi	94
Jadual 5.5	Taburan Tempoh Penggunaan Kemudahan Kompleks Sukan	96
Jadual 5.6	Taburan Waktu Berada dan Menggunakan Kemudahan di Kompleks Sukan	96
Jadual 5.7	Taburan Jenis Fasiliti Yang Digunakan	97
Jadual 5.8	Faktor Yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan	97
Jadual 5.9	Julat Indeks Tahap Kepuasan Pengguna Kompleks Sukan Negeri Paroi	101
Jadual 5.10	Interpretasi skor min – skala 5	104
Jadual 5.11	Analisa Tahap Kualiti Perkhidmatan Fasiliti Sukan	104

Jadual 5.12	Rumusan Tahap Kualiti Perkhidmatan Fasiliti Sukan	106
Jadual 5.13	Penetapan Indeks Keutamaan	107
Jadual 5.14	Elemen-elemen Kepuasan Pengguna	107
Jadual 5.15	Perkaitan Jenis Perkhidmatan (bahagian A) dengan Tahap Kepuasan Pengguna (Bahagian C)	109
Jadual 5.16	Keputusan Kesesuaian Harga Tiket Masuk Yang Ditetapkan	113
Jadual 5.17	Alasan Tidak Berpuas Hati Terhadap Kadar Harga Tiket	114
Jadual 5.18	Maklumat dan Keterangan Pakar	117
Jadual 5.19	Rumusan Analisa Soalan Temubual	117

SENARAI RAJAH

NO.RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
Rajah 1.2	Carta Alir	14
Rajah 2.1	Model Kepuasan Pelanggan	35
Rajah 2.2	Model Expectation-Perception Gap	36
Rajah 2.3	Model Kualiti Perkhidmatan	38
Rajah 2.4	Model Kerangka Teori Kajian	46
Rajah 3.1	Lima (5) Peringkat Metodologi Yang Dijalankan	48
Rajah 3.2	Kerangka Pengumpulan Data	50
Rajah 4.1	Peta Kawasan Pentadbiran Majlis Bandaraya Seremban	64
Rajah 4.2	Struktur Organisasi MBS	68
Rajah 4.3	Kompleks Belia dan Sukan Paroi	75
Rajah 4.4	Kompleks Rakan Muda Jempol	75
Rajah 4.5	Kompleks Rakan Kuala Pilah	76
Rajah 4.6	Kompleks Sukan Komuniti Rantau	76
Rajah 4.7	Kompleks Sukan Komuniti Simpang Pertang	77
Rajah 4.8	Kompleks Sukan Tan Sri Dr Hj Mohd Said Seremban 2	78
Rajah 4.9	Kompleks Sukan Negeri Paroi	78
Rajah 4.10	Pusat Aquatik Negeri	79
Rajah 4.11	Kompleks Renang Awam	80
Rajah 4.12	Center Court	81
Rajah 5.1	Analisa Jantina Responden	89
Rajah 5.2	Analisis Umur Responden	90
Rajah 5.3	Analisis Tahap Pendidikan Responden	91
Rajah 5.4	Analisis Jenis Perkhidmatan Responden	92
Rajah 5.5	Analisis Kawasan Tempat Tinggal Responden	93
Rajah 5.6	Rajah Taburan Kekerapan Mengunjungi Kompleks Sukan Paroi	95
Rajah 5.7	Kesesuaian Harga Tiket	113

SENARAI SINGKATAN

<i>BIFM</i>	-	<i>British Institute of Facilities Management</i>
<i>CFM</i>	-	<i>Centre for Facilities Management</i>
COB	-	Unit Pesuruhjaya Bangunan
DYMM	-	Duli Yang Maha Mulia
EU	-	Kesatuan Eropah
FM	-	Pengurusan fasiliti
FMAA	-	Facilities Management Association of Australia
ICT	-	Teknologi maklumat dan komunikasi
IFMA	-	International Facilities Management Association
KOMBES	-	Kompleks Belia dan Sukan
LA21	-	Local Agenda 21
MBS	-	Majlis Bandaraya Seremban
MPN	-	Majlis Perbandaran Nilai
MPS	-	Majlis Perbandaran Seremban
OSC	-	Unit Pusat Setempat
PAN	-	Pusat Akuatik Negara
PBT	-	Pihak Berkuasa Tempatan
Phd	-	Doktor Falsafah
PRANS	-	Persatuan Amatur Negeri Sembilan
RICS	-	Royal Institute Chartered Surveyors
RII	-	Indeks Kepentingan Relatif
RMK-9	-	Rancangan Malaysia Ke Sembilan
SERPERF	-	Model kualiti perkhidmatan
SERVQUAL	-	Model kepuasan pelanggan
SOP	-	Standard of Procedure
SPM	-	Sijil Pelajaran Malaysia
SPSS	-	Statistical Package for Social Science
SUKMA	-	Sukan Malaysia
SWCORP	-	Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam
UTM	-	Universiti Teknologi Malaysia

- KPI - Petunjuk prestasi utama
- RFP - Permintaan untuk cadangan
- CCTV - Litar kamera tertutup
- QR Code - Sistem imbasan kod

SENARAI SIMBOL

N	-	Jumlah populasi
e	-	Aras keyakinan
%	-	Peratus

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
Lampiran A	Borang Soal Selidik 1	147
Lampiran B	Borang Soal Selidik 2	152
Lampiran C	Keputusan Analisa	157

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Kompleks sukan adalah aset tumpuan awam yang membawa kepada penggunaan semasa. Disini penggunaan aset kompleks sukan hendaklah selari dengan tuntutan tahap pengguna semasa. Penyediaan sesuatu fasiliti dalam keadaan baik adalah untuk memberi keselesaan kepada pengguna. Setiap organisasi hendaklah senantiasa positif dalam menyediakan fasiliti yang terbaik dan mutu perkhidmatan yang tinggi bagi memenuhi keselesaan dan kepuasan pengguna. Fasiliti yang berfungsi dengan baik akan memberi pulangan yang tinggi kepada pengguna sama ada pengguna dalaman atau pengguna luaran. Menurut Chang dan Kelly (1994), kepuasan pelanggan bukan sahaja merujuk kepada pengguna akhir bagi sesuatu produk atau perkhidmatan tetapi ia juga mengambilkira pengguna dalaman termasuklah orang yang bekerja dalam organisasi tersebut.

Fasiliti yang berkaitan dengan sukan semakin mendapat perhatian. Dalam memastikan kelangsungan industri sukan, perancangan yang teliti perlu disediakan untuk memastikan prestasi fasiliti fizikal dalam keadaan baik dan mencapai objektif penubuhannya. Fasiliti yang berpusat atau berada di bawah satu bumbung akan memudahkan pengurusan, penyenggaraan dan pemantauan dalam memberikan kepuasan kepada pengguna. Pengurusan fasiliti yang efisien dan berjadual akan memberikan pulangan bukan sahaja kepada pengguna bahkan kepada fasiliti tersebut dari segi jangka hayat dan fungsinya. Pelbagai cara boleh digunakan dalam pengurusan fasiliti untuk meningkatkan prestasi penggunaan fasiliti tersebut.

Berdasarkan Gill Fried (2010), dalam penggunaan kompleks sukan terdapat 6 elemen utama yang perlu di ambilkira iaitu konsep, perancangan, rekabentuk, pembinaan, operasi dan penambahbaikan. Elemen-elemen ini menjadikan sesebuah

kompleks sukan mampu memberikan kemudahan kepada pengguna dan menepati ciri-ciri sesebuah kompleks sukan yang unggul dan aset-aset yang menepati tuntutan pemiliknyanya tersendiri. Manakala berdasarkan kepada Manual Dasar Aset Negara (2009), antara permasalahan sesuatu aset kerajaan itu adalah isu *vandalism* dan salah guna yang mengganggu gugat tahap hayat, kualiti dan perkhidmatan sepanjang hayat fizikal aset tersebut.

Berdasarkan kepada kajian King (1999), kesedaran akan kepentingan kemudahan fasiliti dalam keadaan baik adalah dengan membina dan pengubahsuaian kepada fasiliti supaya berada dalam kebolehfungsian yang terbaik dan selamat. Kajian-kajian ini disokong oleh Hooi, Perry, Shah & Matt (2004) yang turut menyatakan bahawa pengguna hanya akan berminat menggunakan fasiliti-fasiliti yang ditawarkan di dalam sesebuah stadium bilamana ianya menepati ciri-ciri dan kebolehfungsian yang mampu memberikan keselesaan kepada pengguna. Manakala menurut Al- Hammad et al (1997) dan Horner et al (1997), dalam mengekalkan penjagaan yang baik, bangunan perlu kerap di selenggara dan perlulah berterusan dan dilaksanakan dengan cekap.

Menurut Rozana (2005) pula, ketidakcekapan pengurusan fasiliti yang dilakukan oleh bahagian pengurusan fasiliti boleh menyebabkan keadaan fasiliti berada di dalam keadaan rosak dan tidak boleh berfungsi dengan baik. Tambahannya lagi, pengurusan fasiliti yang tidak cekap bukan sahaja mengganggu aktiviti organisasi, malahan ianya juga akan meningkatkan kos perbelanjaan mengurus serta pembaikan. Fasiliti yang diuruskan dengan baik dapat memberi keselesaan dan kemudahan kepada pengguna dalam menjalankan aktiviti organisasi mereka. Oleh itu, penilaian prestasi adalah perlu bertujuan untuk menilai tahap prestasi sesebuah bangunan itu. Prestasi-prestasi ini berkait rapat dengan kepuasan pelanggan, dimana ianya sebagai sebahagian daripada komponen utama dalam perkhidmatan pelanggan.

Menurut penulisan Mohd Najib Basiran (2002), masalah pengurusan penyenggaraan adalah masalah yang utama yang menjadi faktor kepada kerja penyenggaraan tidak dapat dilaksanakan dengan cekap dan teratur. Oleh itu, perancangan pengurusan fasiliti yang dilakukan haruslah selaras dengan keperluan

yang disediakan supaya pengurusan yang dilaksanakan bertepatan dengan kehendak pengguna.

1.2 Penyataan Masalah

Dalam pembentangan belanjawan Negara sering kita dengar Kerajaan memperuntukan sejumlah dana untuk penyediaan infrastruktur negara bagi kesejahteraan rakyat. Kerajaan telah membelanjakan berbillion ringgit bagi penyediaan pelbagai kemudahan asas di dalam dan di luar bandar untuk meningkatkan taraf hidup rakyat di dalam negara kita. Semua kemudahan yang disediakan perlu kepada penyelenggaraan yang baik bagi menjamin jangka hayat yang lebih lama dan menjadikannya berada dalam keadaan baik, selamat digunakan malahan boleh menyediakan suasana tempat yang selesa dan menjimatkan perbelanjaan. Menurut Menteri Perumahan dan Kerajaan Tempatan (2003), kos perbelanjaan yang tinggi terpaksa di keluarkan bagi membaikpulih dan membina semula kemudahan yang telah rosak sekiranya penyelenggaraan tidak diberi perhatian sewajarnya.

Keperluan kepada penyelenggaraan yang baik adalah untuk memastikan setiap kemudahan infrastruktur dan kemudahan awam yang disediakan tersebut dapat digunakan sebaik mungkin oleh golongan sasaran. Kemudahan infrastruktur yang baik merupakan aset penting bagi menjana pembangunan ekonomi. Keadaan infrastruktur yang sentiasa sempurna dan berkualiti mencerminkan tahap kecekapan sesebuah agensi kerajaan, lebih-lebih lagi yang terlibat dalam pemberian perkhidmatan ataupun "*service delivery*".

Stadium dan kompleks sukan merupakan satu kemudahan di mana aktiviti rekreasi dan acara sukan dilakukan. Segala aktiviti seperti larian balapan, bola sepak, renang, bola tampar, badminton dan lain-lain dilakukan sebaiknya di dalam stadium dan kompleks sukan kerana kemudahan fasiliti yang disediakan di kompleks sukan mencukupi dengan keperluan penggunaannya. Dengan adanya acara sukan dan aktiviti rekreasi yang dilakukan, secara tidak langsung dapat menjana keuntungan yang

diperoleh daripada pengunjung yang menggunakan fasiliti ini disamping dapat meningkatkan pendapatan pada kompleks sukan itu sendiri.

Menurut King (1999), peminat-peminat sukan telah mula sedar dalam menjangkakan keselesaan daripada kemudahan- kemudahan sukan, membuatkan ia perlu untuk pihak pengurusan membina dan mengubahsuai kemudahan-kemudahan pada tahap yang lebih baik supaya kemudahan itu sentiasa dalam keadaan baik dan selamat. Menurut Al- Hammad et al (1997) dan Horner et al (1997), bangunan perlu kerap di selenggara dan penyenggaraan adalah salah satu kunci kepada aktiviti utama di kebanyakan negara. Dengan itu, penyenggaraan dan penjagaan kemudahan sukan yang ada perlulah berterusan dan dilaksanakan dengan cekap kerana ia mampu mengurangkan kos pembaikan.

Pada hari ini, keperluan kepada kerja penyenggaraan dalam fasiliti kompleks sukan tidak dapat di lakukan dengan baik kerana terdapat kekangan seperti kekurangan kos penyenggaraan, kekurangan peruntukkan, persekitaran fizikal perkhidmatan dan penyenggaraan dibuat dengan tidak teratur dan tidak memenuhi kehendak pengguna. Menurut kajian yang dilakukan oleh Mohd Sabri (2005), masalah-masalah bangunan sering dikaitkan dari segi pembentukan struktur organisasi, pelaksanaan kerja penyenggaraan, pengawalan dan juga masalah perancangan kerja-kerja penyenggaraan.

Di dalam tempoh RMK-9, peruntukan sebanyak RM620.8 juta dan sebanyak RM299.9 juta atau 48.3 peratus adalah untuk membina kompleks sukan dan pelbagai guna, RM280.9 juta atau 51.7 peratus adalah kerja- kerja bagi menaik taraf, menambah dan menyenggara kemudahan sukan yang sedia ada di peringkat daerah mahupun di peringkat negeri. Jelas menunjukkan bahawa kemudahan bagi fasiliti sukan adalah penting bagi meningkatkan industri sukan setiap negara. Namun adakah fasiliti yang disediakan ini mencukupi dan memenuhi kehendak pengguna yang menggunakannya dan mampu menarik pengguna untuk setia berkunjung ke kompleks sukan tersebut.

Menurut Williams (1996), pengukuran prestasi fasiliti bagi sesebuah organisasi adalah berdasarkan kepada tiga komponen iaitu fizikal, fungsional dan kewangan. Dengan adanya tiga komponen yang dinyatakan di atas, pengukuran fasiliti dapat dibuat dengan lebih berkesan dan sekali gus dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan. Menurut (Ilhaamie, Zainal dan Yuserrie, 2009) kualiti perkhidmatan merupakan dimensi penting terhadap prestasi perkhidmatan di dalam sektor awam kerana output utama sektor awam ialah perkhidmatan. Hal ini juga berkaitan dengan Paauwe dan Boselie, (2005) yang menyatakan bahawa prestasi organisasi adalah pelbagai dimensi dan salah satu dimensi bagi prestasi organisasi iaitu kualiti perkhidmatan (Dyer dan Reeves, 1995) Dengan yang demikian, segala perkhidmatan dan fasiliti yang disediakan oleh pihak pengurusan fasiliti adalah saling berkaitan dengan prestasi. Dengan ini, segala kerja-kerja penyenggaraan dapat dipantau dari segi perspektif pengguna perkhidmatan.

Menurut Cooper (2001) menyatakan bahawa bangunan yang telah siap dibina dengan yang cara sistem baru tetapi tidak melihat sebarang hasil ditunjukkan, dan tiada proses untuk memperolehi maklum balas daripada prestasi bangunan, bangunan itu akan kekal sebagai prototaip. Kajian terawal berkaitan perkara ini telah di buat oleh Chang dan Kelly (1994) iaitu dalam usaha untuk mendapatkan mutu perkhidmatan atau penyediaan kemudahan yang terbaik, sesebuah organisasi mestilah mampu untuk memenuhi keperluan setiap pelanggan sama ada pelanggan dalaman mahupun pelanggan luaran. Kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung kepada pengguna terakhir sesuatu organisasi atau produk, tetapi bergantung juga kepada orang yang berada di dalam organisasi itu, bagaimana mereka bekerja bagi menghasilkan sesuatu produk atau memberikan perkhidmatan.

Perkhidmatan pelanggan merupakan satu tingkahlaku dan sifat sesebuah syarikat dan pekerjaanya terhadap pelanggan semasa proses interaksi dan komunikasi di antara satu sama lain (Swartzlander, 2004). Masih kurang kajian dijalankan dalam melihat perkhidmatan pelanggan khususnya antara pelanggan dalaman dengan pelanggan luaran di dalam agensi atau sektor kerajaan di sesebuah negara terutama bagi fasiliti dibawah pentadbiran Pihak Berkuasa Tempatan.

Menurut De Jager dan Gbadamosi (2010), kepuasan pelanggan adalah berkait rapat dengan hubungan kualiti perkhidmatan yang disediakan. Ini bermaksud perkhidmatan yang disediakan tidak seperti yang diinginkan atau dijangka akan menyebabkan pelanggan berasa tidak berpuas hati kepada perkhidmatan yang disediakan (Shahid Bashir et al, 2012). Manakala kajian Phung (2014) terhadap kepuasan pengguna fasiliti di Universiti, menyatakan apabila pihak universiti tidak mengambil tindakan memperbaiki atau memulihkan fasiliti yang disediakan berdasarkan tahap ketidakpuasan pelajar sebagai pengguna maka keperluan pelajar juga tidak dipenuhi.

Menurut Shank (1999), industri sukan adalah industri yang kian membangun pada abad ini dan sehubungan dengan itu, bagi memastikan aktiviti sukan seiring dengan perkembangannya, penyenggaraan fasiliti yang sedia ada haruslah ditingkatkan. Bagi mengekalkan industri sukan ini terus berkembang, pelbagai cara yang dilakukan secara umumnya bagi mengekalkan prestasi di dalam fasiliti yang disediakan. Segala keperluan bagi menangani prestasi pengurusan penyenggaraan fasiliti terus meningkat dengan membuat penambahbaikan terhadap pengurusan penyenggaraan fasiliti kompleks sukan supaya dapat memberi kepuasan kepada penggunanya.

Isu yang timbul mengenai penyenggaraan fasiliti kompleks sukan yang tidak efisien seperti isu tandas kotor, bilik persalinan tidak boleh digunakan, keadaan bumbung tidak selamat, keadaan kolam renang dan gelanggang yang tidak memuaskan, tiada lampu limbah, kekurangan kemudahan fizikal sukan dan sebagainya. Menjadi satu masalah jika sesuatu fasiliti di dalam kompleks sukan itu sendiri disalahgunakan dan rosak semasa pengguna ingin menggunakan kemudahan sesuatu fasiliti.

Kepuasan pelanggan berhubung Aset Kompleks Sukan di dalam Negara ini turut menjadi isu akhir-akhir ini. Antara rungutan dan aduan yang sering kali diperkatakan adalah berkenaan dengan keadaan infrastruktur atau fasiliti yang disediakan seperti tandas kotor, tombol pintu rosak, harga tiket mahal dan banyak peralatan telah usang dan rosak.

Bagi Kompleks Sukan Paroi Negeri Sembilan dimana kajian ini dijalankan, fungsi Pusat Akuatik Negara (PAN) didapati tidak memenuhi tahap kepuasan pelanggan. Ianya sebagai mana laporan daripada Malaysiakini bertarikh 14 Mei 2019, “Persatuan Amatur Negeri Sembilan (PRANS) meminta kerajaan negeri menaiktaraf dan membaik-pulih Pusat Akuatik Negeri (PAN), Paroi di Seremban memandangkan segala alatan dan kemudahan renang di situ didapati telah lama dan usang. Papan skor elektronik dan pad sentuh perlu ditukar baharu kerana sudah tidak berfungsi. Kesemua alatan dan kemudahan renang di PAN ini telah mula digunakan sejak Negeri Sembilan menjadi tuan rumah Sukan Malaysia (SUKMA) pada tahun 2004 dan tidak pernah diganti sehingga hari ini.”

Isu pertama yang timbul adakah kemudahan dan perkhidmatan dalaman yang disediakan di dalam Kompleks Sukan ini mampu memberikan kepuasan kepada pengguna kerana permasalahan dalam pengurusan Pusat Akuatik Negeri, Kompleks Renang dan *Centre Court* masih lagi tidak dapat diselesaikan. Ini di sokong dengan maklumat yang diperolehi melalui semakan di Majlis Bandaraya Seremban terhadap data aduan pengguna kompleks sukan ini dari tahun 2015 hingga 2020 menunjukkan hanya satu (1) aduan dibuat pada tahun 2019 berhubung isu tandas kotor dan peralatan di bilik persalinan yang banyak rosak. Adakah pengguna benar-benar berpuashati dengan fasiliti yang disediakan? Oleh itu elemen kepuasan pengguna dan faktor-faktor kritikal perlu dikenalpasti dan diperbaiki segera dalam memberikan tahap kepuasan kepada pelanggan.

Bangunan dan fasiliti di bawah pentadbiran Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) merupakan aset organisasi yang amat bernilai, walau bagaimanapun ia dilihat sebagai aset yang kurang dititik beratkan dan jarang diurus dengan sempurna. Kegagalan dan ketidaksempurnaan penyenggaraan premis dan bangunan kerajaan boleh memberi kesan negatif kepada setiap rakyat yang telah berada di dalam persekitaran tersebut. Oleh itu amat penting bagi kita menekankan keberkesanan pengurusan penyenggaraan fasiliti di PBT bagi menjamin kehidupan rakyat yang sempurna dan berkualiti.

Kompleks Sukan Negeri, Paroi merangkumi *Centre Court*, Pusat Akuatik Negeri dan Kompleks Renang yang diuruskan oleh pihak Berkuasa Tempatan iaitu Majlis Bandaraya Seremban. Ia merupakan sebahagian daripada fasiliti yang disediakan untuk kemudahan orang awam yang tinggal disekitar Bandar Seremban. Kompleks Sukan ini digunakan oleh orang awam bukan sahaja individu sebaliknya juga agensi-agensi kerajaan, sekolah-sekolah mahupun pertubuhan-pertubuhan untuk mengadakan program-program seperti hari keluarga, sukan tahunan dan kejohanan sukan peringkat daerah, negeri dan kebangsaan.

Pihak Berkuasa Tempatan dipertanggungjawabkan untuk memberikan perkhidmatan fasiliti kepada pembayar cukai taksiran dan kepada penduduk sekitar dalam kawasan pentadbirannya. Adakala kawasan fasiliti atau kemudahan yang disediakan memerlukan pembayaran tiket masuk atau PBT mengenakan sewa untuk penggunaan servis fasiliti mereka. Persoalannya, adakah perkhidmatan atau penyewaan fasiliti kepada orang awam iaitu pengguna luar memenuhi tahapkepuasan pengguna luaran ini. Adakah pengguna berpuashati dengan fasiliti fizikal yang disediakan? Oleh itu isu kedua yang timbul adalah apakah pengguna merasa setimpal dengan harga tiket yang mereka bayar. Apakah tahap kepuasan pengguna di Kompleks Sukan Paroi ini?

Berdasarkan kepada pernyataan masalah ini, kajian ini akan melihat elemen-elemen kepuasan pelanggan, tahap kepuasan pelanggan dan faktor yang sangat mempengaruhi tahap kepuasan pelanggan bagi kawasan kajian. Di sini isu ketiga adalah apakah strategi dan inisiatif penambahbaikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap fasiliti fizikal Kompleks Sukan Negeri Paroi.

1.3 Persoalan Kajian

Daripada pernyataan masalah di atas, wujud beberapa persoalan terhadap kajian yang hendak dilaksanakan. Satu kajian perlu dilaksanakan untuk mengkaji tahap kepuasan pengguna kompleks sukan yang disediakan oleh pihak PBT. Persoalan-persoalan yang timbul adalah:

- a) Adakah kemudahan atau perkhidmatan yang disediakan untuk pelanggan dalaman atau luaran ini memenuhi dan mempengaruhi tahap kepuasan pelanggan ? Apakah faktor kritikal yang mempengaruhi tahap kepuasan pengguna terhadap fasiliti yang disediakan oleh MBS dalam melaksanakan tanggungjawabnya sebagai penyedia perkhidmatan?
- b) Adakah pengguna merasa berpuashati dengan perkhidmatan dan fasiliti yang disediakan oleh PBT dan merasa setimpal dengan pembayaran tiket dan sewaan yang dikenakan untuk perkhidmatan yang diterima?
- c) Apakah cadangan strategi dan inisiatif penambahbaikan yang boleh dibuat dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap fasiliti fizikal Kompleks Sukan Negeri Paroi.

1.4 Objektif Kajian

Bagi mencapai matlamat kajian yang ditetapkan, beberapa objektif kajian telah dikenalpasti iaitu:

- (a) Mengetahui elemen bagi kehendak dan keperluan pengguna serta mengenalpasti faktor kritikal yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap fasiliti fizikal di Kompleks Sukan Negeri Paroi.
- (b) Mengetahui hubungkait antara tahap kepuasan pengguna dalaman dan luaran terhadap fasiliti fizikal di Kompleks Sukan Negeri Paroi.
- (c) Mencadangkan strategi dan inisiatif penambahbaikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap fasiliti fizikal Kompleks Sukan Negeri Paroi.

1.5 Matlamat Kajian

Matlamat kajian adalah untuk mengetahui tahap kepuasan pengguna terhadap fasiliti fizikal yang disediakan oleh PBT.

1.6 Skop dan Limitasi Kajian

Berdasarkan kepada isu dan objektif kajian yang ingin dicapai, beberapa skop dan limitasi kajian digariskan seperti berikut:

- a) Kajian ini memfokuskan kepada fasiliti yang disediakan oleh Majlis Bandaraya Seremban dalam bentuk fizikal atau perkhidmatan yang terdapat di Kompleks Sukan Negeri, Paroi, Negeri Sembilan. Fokus melihat kepada kemudahan fasiliti-fasiliti yang ditawarkan di dalam kompleks ini iaitu melibatkan Pusat Akuatik Negeri, Kompleks Renang dan Centre Court.
- b) Kajian tertumpu kepada pengguna fasiliti fizikal kompleks sukan yang terdiri daripada pelanggan dalaman dan luaran.
- c) Kawasan kajian adalah di bawah pengurusan dan pentadbiran Pihak Berkuasa Tempatan Majlis Bandaraya Seremban.

1.7 Kepentingan Kajian

Melalui kajian ini, akan memberikan gambaran yang jelas mengenai tahap kepuasan pengguna terhadap fasiliti fizikal dan mengetahui faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh itu, kajian ini akan dapat memberikan faedah kepada pihak yang berkepentingan seperti berikut:

1.7.1 Kerajaan Negeri

Kajian ini dapat memberikan pendedahan pengetahuan kepada pihak Kerajaan Negeri untuk memberi bantuan kewangan (bajet) dalam memastikan fasiliti fizikal berada dalam keadaan baik memandangkan kompleks sukan ini turut digunakan sebagai fasiliti bagi program kerajaan seperti Sukan-sukan Malaysia (SUKMA), dan pertandingan lain di peringkat negeri dan Kebangsaan.

1.7.2 Majlis Bandaraya Seremban (MBS)

Pihak pengurusan Kompleks Sukan akan lebih memahami dan mengetahui tahap kepuasan pengguna terhadap fasiliti fizikal yang disediakan untuk kegunaan pengguna. Di samping itu, masalah berkaitan fasiliti dapat dikenalpasti sama ada dalam keadaan baik atau tidak baik dan dapat diperbaiki dari masa ke semasa. Oleh itu, pengguna akan disediakan kemudahan di dalam kompleks sukan dengan lebih baik serta memenuhi keperluan semasa. Ketidakpuasan dan aduan yang dilakukan terhadap kemudahan sukan yang disediakan di Kompleks Sukan Negeri Paroi akan dapat dikurangkan disamping reputasi serta produktiviti MBS dapat dipertingkatkan.

Pihak Pentadbiran MBS akan dapat menentukan sama ada fasiliti di Kompleks Sukan tersebut dapat menyokong penggunaan yang kondusif di samping mempunyai prestasi yang baik dalam mencapai matlamat MBS untuk menjadi pihak berkuasa tempatan yang bertaraf antarabangsa. Kemudahan dan fasiliti di Kompleks Sukan tersebut sangat penting dalam menyokong kepada matlamat MBS untuk memberi perkhidmatan perbandaran ke arah matlamat Bandaraya Mampan, Bersih dan Sejahtera.

1.7.3 Pengguna Fasilitas (Dalam dan Luar)

Penambahbaikan terhadap fasilitas fizikal di Komplek Sukan Negeri Paroi akan dapat menyediakan penggunaan yang kondusif dan kemudahan fasilitas yang baik akan melengkapkan penggunaan pengguna tersebut disamping dapat mengekalkan kesediaan pengguna untuk menggunakan fasilitas di kompleks sukan.

1.8 Susun Atur Bab

Sub topik ini menerangkan secara ringkas struktur penyusunan tesis dalam kajian secara am. Kajian ini dibahagikan kepada lima (5) bab seperti berikut:

1.8.1 Bab 1: Pengenalan

Bab 1 ini membincangkan aspek serta isu mengenai tahap kepuasan pelanggan sama ada pelanggan dalaman mahupun luaran secara umum. Di dalam bab ini ia akan merangkumi pernyataan masalah, persoalan kajian, matlamat kajian, objektif kajian, skop kajian dan limitasi kajian, kepentingan kajian, metodologi kajian dan susunan bab.

1.8.2 Bab 2: Konsep Kepuasan Pelanggan Dan Penyampaian Perkhidmatan

Bab dua ini menerangkan secara terperinci mengenai konsep kepuasan pelanggan, konsep pelanggan yang menggunakan fasilitas fizikal kompleks sukan negeri yang diperolehi daripada buku-buku, majalah, jurnal, kertas kerja, keratan akhbar, artikel dan laporan yang akan menjawab persoalan objektif pertama dan kedua.

1.8.3 Bab 3: Kawasan Kajian dan Metodologi Kajian

Bab 3 ini membincangkan berkenaan dengan Kawasan kajian iaitu Kompleks Sukan Negeri Paroi, Fasiliti Fizikal yang ada secara terperinci.

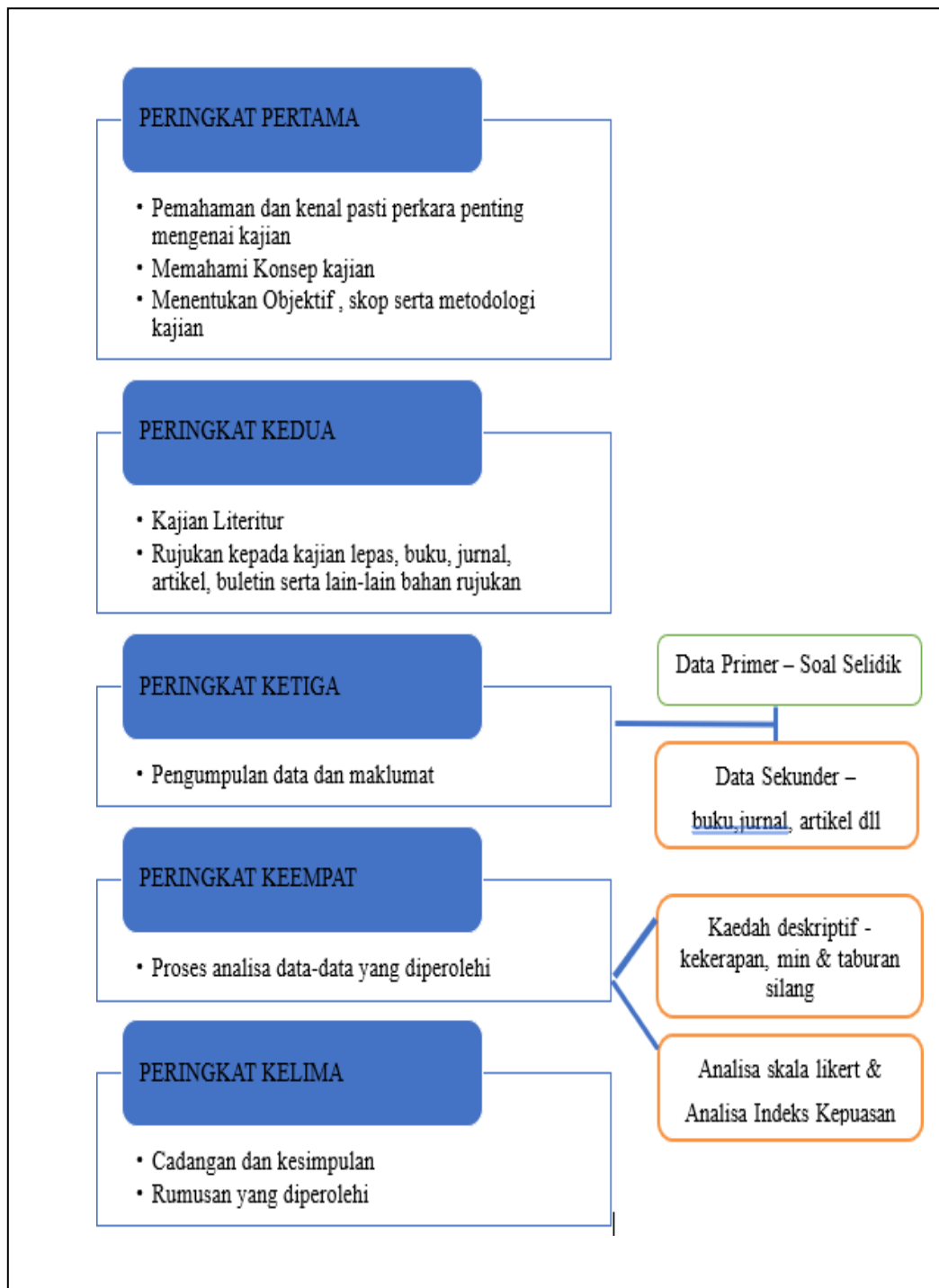
Di dalam bab ini juga turut membincangkan beberapa pendekatan kajian yang digunakan dalam penyelidikan ini iaitu teknik pengumpulan data dan kaedah analisis data yang diperolehi. Setiap peringkat kajian diterangkan secara terperinci bermula daripada perancangan awal projek kajian, penyediaan untuk kajian sehinggalah kepada keputusan yang diperolehi.

1.8.4 Bab 4: Analisis Data

Bab ini akan melibatkan tindakan menganalisis ke atas data-data yang diperolehi daripada soal selidik yang telah dijalankan dan pemerhatian serta pemeriksaan terhadap fasiliti fizikal iaitu Kompleks Sukan Negeri, Paroi. Data-data yang diperolehi akan dianalisis untuk mendapatkan keputusan tentang kajian yang dijalankan. Analisis ini akan diproses menggunakan perisian komputer “Statistical Package for Social Science” (SPSS) dan Microsoft Excel. Hasil penemuan akan diselaraskan supaya mencapai objektif-objektif kajian yang telah ditetapkan.

1.8.5 Bab 5: Kesimpulan dan Cadangan

Bab yang terakhir ini menerangkan tentang rumusan hasil kajian secara keseluruhan. Di dalam bab ini juga akan diperjelaskan sama ada objektif kajian tercapai. Cadangan yang dikemukakan adalah berdasarkan hasil analisis. Selain itu, cadangan kajian lanjutan juga diberikan sebagai rujukan kepada pihak yang terlibat untuk kajian yang seterusnya.



Sumber: Olahan Penulis (2020)

Rajah 1.2 Carta Alir

RUJUKAN

- A., Bektas, C., Gormus, A. S. (2007). Determination of Services Quality of Servis Sector by SERVQUAL Method and an Application to Catering Business, Finance Politics & Economical Comments, 44/514: 76-78
- Abdul Hakim Mohamed, Maimunah Sapri dan Maizan Baba (2006). Pengurusan Fasiliti. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia
- Abdul Hakim Mohammed; Kupusamy, Jayanthi dan Buang Alias. (2008). The Roles Of A Facility Manager. Maizan Baba, Shahabudin Abdullah. Facility Services Delivery (pp. 1 – 19). Penerbit UTM Press: Centre For real Estate Studies, Universiti Teknologi Malaysia.
- Alexander, Keith. (2003). A strategy for facilities management. Facilities, Vol. 21, No. 11/12, pp. 269 – 274.
- Alexander, Keith. (ed). (1996). Facilities Management. Theory and Practice. E & FN Spon, London.
- Alexandris, K. (1999). Patterns of recreational sport participation within the adult population in Greece. The Cyber-Journal of Sport Marketing, issn1327-6816. Available at: <http://www.cjism.com/Vol2>
- Alexandris, K., & Carroll, B. (1997). Demographic differences in the perception of constraints on recreational sport participation: Results from a study in Greece. Leisure Studies, 16, 107–125.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, Ch., & Grouios, G. (2004). An empirical investigation into the role of the outcome dimension in measuring perceived service quality in a health club context. International Journal of sport Management, 5, 281-294.
- Al-Hammad, A., Assaf, S. and Al-Shihah, M. (1997), “The Effect of Faulty Design on Building Maintenance”, Journal of Quality Maintenance Engineering, Vol. 3 No. 1, pp. 29–39.
- Ali Aycan, Olcay Kiremitci, Erdiñç Demiray, R. Timuçin Gençer (2014), determining team identification, service quality perceptions, and sport consumption intentions of professional soccer spectators: An investigation of gender differences, the sport of jurnal

- Alves, C. A., Calvo, A. I., Castro, A., Fraile, R., Evtugina, M., & Bate-Epey, E. F. 2013. Indoor air quality in two university sports facilities. *Aerosol and Air Quality Research* 13(6): 1723-1730.
- Amaratunga, D., & Baldry, D. (2003). A Conceptual Framework to Measure Facilities Management Performance. *Property Management*, 21(2), 171–189.
- American Customer Satisfaction Index (ASCI) tahun 1994-2002,
- Aminuddin Yusof, Shamsarizal Abd Aziz .2008.Hubungan antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan kolej matrikulasi dengan kepuasan pelajar.*Malaysian Education Deans Council Journal* 2:1-19.
- Ampofo-Boateng, K., Mustafa, Y., & Vincent, B. (2003a, March). Patterns of recreational sport participation in Malaysia. Paper presented at the 4th ICPHER.SD Asia Congress, Bangkok.
- Ampofo-Boateng, K., Mustafa, Y., & Vincent, B. (2003b). The influence of demographic variables on factors that prevent recreational sport participation in Malaysia. *Annals of Leisure Research*, 6(4), 362–375.
- Arawati, A, Za'faran. H. 2017. An empirical study on the relationships between TQM practices and overall service performance. *Gading Journal for the Social Sciences [S.I.]*, 10(01): 51-63.
- Atkin, B., & Brooks, A. (2005). *Total Facilities Management* (3rd ed.). Singapore: Blackwell Publishing.
- Bakae Aubrey Mokoena, Manilal Roy Dhurup (2017) Evaluation Of A Campus Service Quality Recreational Scale, Volume 62, Issue 3, 2017, pp. 67-82
- Barghchi, M., Omar, D., & Aman, M. S. 2010. Sports facilities in urban areas: Trends And development considerations. *Pertanika Journal of Social Science and Humanities*.
- Barret, P., & Baldry, D. (2003). *Facilities Management: Towards Best Practice* (2nd. edition). Oxford: Blackwell Publishing.
- Booty, F. (Ed.). (2009). *Facilities Management Handbook* (4th ed.). Oxford.
- Boyun Woo (2016) Assessing the Impact of Service Quality Attributes on Customer Satisfaction: A Case of Private Golf Courses in South Korea, the sport of jurnal
- Chelladurai, P., & Chang, K. (2000). Targets and standards of quality in sport services. *Sport Management Review*, 3, 1–22.

- Choi, T. Y. dan Chu, Raymond. (2000). Levels of Satisfaction Among Asian and Western Travellers, *International Journal of Quality and Reliability Management*. 17(2): 116-131.
- Choi, T. Y. dan Chu, Raymond. (2000). Levels of Satisfaction Among Asian and Western Travellers, *International Journal of Quality and Reliability Management*. 17(2): 116-131.
- Chua Y. P. (2006). *Kaedah Dan Statistik Penyelidikan*. Kuala Lumpur: Mcgraw-Hill.
- Crompton, J. L., MacKay, K. J., & Fesenmaier, D. R. (1991). Identifying dimensions in service quality in public recreation. *Journal of Park and Recreation Administration*, 9(3), 15–27.
- Crompton, J.L., MacKay, K.J. & Fesenmaier, D.R.1991. Identifying dimensions of service quality in public recreation. *Journal of Park and RecreationAdministration* 9(3): 15-28.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 56–68.
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavior intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76, 193–218.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. 1994. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing* 58(1): 125-131.
- Crosby, P.B. (1979). *Quality Is Free*. New York: McGraw-Hill
- Deming, W.E. 1982. *Quality, Productivity and Competitive Position*. Cambridge, MA: MIT Press
- Eleren,
- De Jager J, Gbadomosi G (2010). Specific remedy for specific problem: Measuring service quality in South African Higher Education. *Higher Educ*, 60 (30): 251-267.
- Edward Christobal Fransi, Natalia Daries Ramon, Ann Thorson, Maria Jesus Gomez Adillon (2010), *Measuring service quality in Sport Management: An application of the servqual scale* , ISSN 2013-4916
- Feigenbaum, A.V.1983. *Total Quality Control*. 3rd ed. New York.
- Fried, G (2010), *Managing Sports Facilities*, Human Kinetics
- Fried, G. (2015). *Managing Sports Facilities*. 3rd Edition.USA: Human Kinetics.

- Golder, P.N., Mitra, D., & Moorman, C. (2012). What Is Quality? An Integrative Framework of Processes and States. *Journal of Marketing*: July 76(4): 1-23.
- Greenwell T. C., Fink, J. S., & Pastore, D. L. (2002). Assessing the influence of the physical sports facility on customer satisfaction within the context of the service experience. *Sport Management Review*, 5, 129–148.
- Gronross, C. (1992). Service management: A management focus for service competition. In Lovelock, C.H. (Eds.). *Managing services: Marketing, operations, and human resources*. (pp. 9-16). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Hansenmark, O.C. and M. Albinsson. (2004), Customer satisfaction and retention: The experience of individual employees. *Managing service quality*, 14(1):40-57
- Hee-Kwan Eun, Ph.D., and Jong-Ho Lee, Ph.D. (2013) The Impact of Service Quality of Public Sports Facilities on Citizens' Satisfaction, Image, and Word-of-mouth Intention, *Jurnal of Sport*
- Hooi, Perry, Shah & Matt (2004),
- Horner, R.H., Day, H.M., & Day, J.R. (1997). Using neutralizing routines to reduce problem behaviors. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 30, 601-614.
- Howat, G., & Crilley, G. (2007). Customer service quality, satisfaction and operational performance: A proposed model for Australian public aquatics centres. *Annals of Leisure Research*, 10(2), 168–195.
- Howat, G., Crilley, G., Mikilewicz, S., Edgecombe, S., March, H., Murray, D., & Bell, B. (2002). Service quality, customer satisfaction and behavioural intentions of Australian Aquatic Centre customers. *Annals of Leisure Research*, 5, 51–64.
- Howat, G., Murray, D., & Crilley, G. (1999). The relationships between service problems and perceptions of service quality, satisfaction, and behavioral intentions of Australian public sports and leisure center customers. *Journal of Park and Recreation Administration*, 17(2), 42–64.
- Hug, S. M., Hartig, T., Hansmann, R., Seeland, K., & Hornung, R. (2009). Restorative qualities of indoor and outdoor exercise settings as predictors frequency. *Health & Place* 15(4): 971-980.
- Ilhaamie binti Abdul Ghani Azmi, Sharifah Hayaati binti Syed Ismail, Siti Arni binti Basir (2009) *Kualiti Perkhidmatan Awam Menurut Perspektif Islam*, University Malaya

- International Facility Management Association. What is FM? Internet access:<http://www.ifma.org/>
- Ishikawa, K. (1989). *Introduction to Quality Control*. Tokyo: JUSE Press
- Jain, S. K. & Gupta, G. (2004). Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales. *Vikalpa* 29(2): 25-38
- Jan Šíma, Tomáš Ruda (2018) Using the SERVQUAL Model in Prediction of Customer Satisfaction in Czech Fitness Centres, *Management Studies*, Jan.-Feb. (2018), Vol. 7, No. 1, 42-49
- Jos M.C. Schijns¹, Marjolein C.J. Caniëls², Joska Le Conté³ (2016), The Impact of Perceived Service Quality on Customer Loyalty in Sports Clubs, *International Journal of Sport Management, Recreation & Tourism*
- Kementerian Belia dan Sukan, Malaysia. (1988). *Dasar Sukan Negara*. Kuala Lumpur: Kementerian Belia dan Sukan
- Ko, Y. J., & Pastore, D. L. (2007). An instrument to assess customer perceptions of service quality and satisfaction in campus recreation programs. *Recreational Sports Journal*, 31(1), 34–42
- Ko, Y.J. & Pastore, D.L. (2005). A hierarchical model of service quality for the recreational sport industry. *Sport Marketing Quarterly*, 14, 84-97.
- Ko, Y.J. (2000). *Multidimensional and hierarchical model of service quality in the participant sport industry*. Unpublished doctoral dissertation, Ohio State University, Columbus, OH.
- Ko, Y.J., & Pastore, D.L. (2004). Current issues and conceptualizations of service quality in the recreational sport industry. *Sport Marketing Quarterly*, 13, 159-167.
- Kouthouris, C., & Alexandris, K. (2005). Can service quality predict customer satisfaction and behavioral intentions in the sport tourism industry? An application of the SERVQUAL model in an outdoors setting. *Journal of Sport Tourism*, 10 (2), 101-111.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. 1970. Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement* 30: 607-610.
- KSN. (2009). *Manual Pengurusan Aset Menyeluruh*.
- KSN. (2012). *Tatacara Pengurusan Aset Tak Alih Kerajaan*.

- Lee, H., Lee Y., & Yoo, D. (2000). The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. *Journal of Service Marketing*, 14 (3), 217-231.
- Lee, KY; Macfarlane, DJ; Cerin, E. 2013. Objective evaluation of recreational facilities: Development and reliability of the Recreational Facility Audit Tool. *Journal of Park and Recreation Administration (Online Edition)* 31(4): 92-109.
- Lindholm, A. L. (2004). *Public Facilities Management Services in Local Government: International Experiences*. Master of Science in Technology, Helsinki University of Technology.
- M. T., Salamudin, N., & Hushin, H. F. 2013. Appraisal of the sport facilities maintenance management practices of Malaysian stadium corporations. *Asian Social Science* 9 (12 SPL ISSUE): 93-98.
- Magee, Gregory H. (1988): *Facilities Maintenance Management*, R.S. Means Company, Inc., Kingston, United States of America
- Malaysia Kini (2019) <http://m.malaysiakini.com/news/460476#.XjJy560> berita/ kadar baru bayaran masuk kolam renang awam
- Malaysia Kini (2019) <http://www.malaysiakini.com/sukan/476082> berita/PRANS rayu kerajaan naik taraf, baik pulih Pusat Akuatik Negeri Sembilan
- Manual Pengurusan Aset Malaysia (2009)
- Mat Deris, Mohd Sabri. (2007), *Tahap Keberkesanan Pengurusan Penyenggaraan Fasiliti Bangunan di Sektor Awam Malaysia*, Universiti Teknologi Malaysia.
- Mat Nasir, Mohd Faiz., Foong, L.M.(2011), *Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Di Fakulti Pendidikan Teknikal Dari Aspek Kemudahan Dan Fasiliti*, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia
- Maziah Ismail (2001), *FM Practise In Malaysia: Where are We Heading?.* Dalam *Facilities Management Seminar Kuala Lumpur (2001)*
- McGraw-Hill. Forrester, S. 2014. *The Benefits of Campus Recreation*. Corvallis, OR: NIRSA.
- Mohd Nazali Mohd Noor dan Pitt, Michael. (2010). *Defining Facilities Management (FM) In The Malaysian Perspective*. A Journal from PhD Candidate. Liverpool John Moores University.
- Moore, M., & Finch, E. (2004). *Facilities Management in South East Asia*. *Facilities*, 22(9/10), 259–270.

- Moser, C. A. & Kalton, G. 2017. *Survey Methods in Social Investigation*. Routledge.
- Mutlu, E. C. 2009. *Temel İşletmecilik*, 1. Baskı, Beykoz Lojistik Meslek Yüksekokulu Yayınları, İstanbul, s: 11- 16
- Murray, D., & Howat, G. (2002). The relationships among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customers at an Australian sports and leisure centre. *Sport Management Review*, 5, 25-43.
- N. Lepkova, G. Žūkaitė-Jefimovienė (2012) Study On Customer Satisfaction With Facilities Management Services In Lithuania, Vol. Xx, 2012, No. 4, 1 – 16, *Journal of civil engineering*
- Nor Eeza Zainal Abidin , Tajul Arifin Muhamad & Jamil Ahmad (2009), *Kualiti Perkhidmatan Fasilitas Sukan di Universiti Awam Malaysia*, *Jurnal Pendidikan Malaysia* 44(1) Isu Khas (2019): 55-66.
- Nyer, P.U. (2000), “An investigation into Whether complaining can cause increased consumer satisfaction”. *Journal of Consumer Marketing*, Vol.17.No.1.pp.9-19
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- Phoa, S. C. P., & Nazarudin, M. N. (2019). Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Kualiti Perkhidmatan Dalam Staf Majlis Sukan Negeri-Negeri Di Malaysia. *International Journal of Education, Psychology and Counseling*, 4 (32), 119-129.
- Reed, J. 2007. Perceptions of the Availability of Recreational Physical Activity Facilities on a University Campus. *Journal of American College Health* 55(4); 189-194.
- Reynaldo, J & Santos, A. 1999. Cronbach’s Alpha: A tool for assessing the reliability of scales. *Journal of Extension* 37 (2).
- Richard Y. Chang, P.Keith Kelly (1994). *Satisfying Internal Customer First!*, USA: Richard Chang Associates, Inc. Publications Divisons.
- RICS. (2013). *Strategic Facilities Management: RICS Professional Guidance* (1st ed.). United Kingdom: RICS.

- Rozana, Z dan A. Hakim, M. (2005), Pengukuran Prestasi Bagi Pengurusan Fasilitas Organisasi Kerajaan, Universiti Teknologi Malaysia Skudai, Johor.
- Rozita, A.L. *, Nor Zana , A.A., Khairulzaman, H., Norlizah, A.H (2014), Impact of Sport Complex Services towards Customer Behaviour in Terengganu
- Ruslan, N. 2007. Campus Facilities Management Experience. Proceeding of the National Asset and Facilities Management (NAFAM) Convention, Kuala Lumpur, Malaysia, 13 August.
- Safiek Mokhlis, Noor Fadhiha Mokhtar (2019), Hubungan antara Kualiti Perkhidmatan, Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan Dalam Industri Taska, Universiti Malaysia Terengganu
- Shahid Bashir et al, (2012). Phung Kah Min (2014). User Perception of Educational Facility For Post-Graduate Education In UTM Cooper (2001)
- Smith, A. & Stewart, B. 1999. Sports Management: A Guide to Professional Practice. Australia: Allen & Unwin.
- Swartzlander, A. (2004). Serving Internal and External Customers. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Syahrul Nizam Kamaruzzaman, Emma Marinie Ahmad Zawawi. 2010. Development of facilities management in Malaysia. Journal of Facilities Management 8(1): pp.75-81. <https://doi.org/10.1108/14725961011019094>
- Syuhada, J. (2004). Customer satisfaction with facilities and services provided by private fitness centres in Malaysia. Unpublished bachelors dissertation, University Technology MARA, Malaysia.
- Tian-Cole, S., & Crompton, J. (2003). A conceptualization of the relationship between service quality and visitor satisfaction, and their links to destination selection. Leisure Studies, 22, 65-80.
- Wan Zahari Wan Yusoff. (2008). Menilai Kualiti Perkhidmatan Pihak Berkuasa Tempatan Menggunakan Instrumen FM-SERQUAL. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, Batu Pahat.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. Managing Service Quality, 11 (6), 380-388.
- Wonyoung Kim¹, Hee-Seork Park², Wanyong Choi³, Homun Jun⁴ The Relationships between Service Quality, Satisfaction, and Purchase Intention of Customers at Non-Profit Business, International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM) Volume 2 Issue 11 December 2017, P.P.12-19

Yamane, Taro.(1967). Elementary Sampling Theory. USA: Prentice-Hall

Yanni Thamnopoulos, George Tzetzis and Sakis Laios (2012)The Impact of Service Quality and Satisfaction on Customers' Future Intentions, in the Sport Spectators' Context, the sport of jurnal

Zailan Mohd Isa (2001), The management of public property in Malaysia, New Technology New Century International Conference, Seoul, Korea