

Hubungan perkhidmatan sukan dengan kepuasan atlet universiti awam Malaysia

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti perkhidmatan sukan terhadap kepuasan atlet di Universiti Awam Malaysia. Seramai 115 orang atlet yang terdiri daripada atlet bola tampar di universiti awam Malaysia sebagai responden kajian. Kajian ini ialah satu kajian kuantitatif yang menggunakan kaedah tinjauan. Adaptasi soal selidik telah digunakan dalam kajian ini berdasarkan Instrument for Evaluating Service Quality of Health-Fitness Clubs (SQAS) Lam et.al.,(2005) bagi mengkaji kualiti perkhidmatan sukan dan Athlete Satisfaction Questionnaire (ASQ) (Reimer & Chelladurai, 1998) & Asiah Pilus (2009) bagi melihat kepuasan atlet. Kajian rintis dijalankan untuk menguji kesahan dan kebolehpercayaan instrumen kajian. Analisa data kajian menggunakan program SPSS versi 24.0 (Statistical Package for Social Science). Analisis statistik diskriptif dan inferensi digunakan untuk menguji hipotesis kajian. Dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan diantara perkhidmatan sukan dengan kepuasan atlet universiti. Aspek staf menunjukkan hubungan kuat dengan kepuasan atlet dan aspek tempahan menunjukkan hubungan yang rendah terhadap kepuasan atlet. Dapatan kajian juga menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan penggunaan perkhidmatan sukan mengikut jantina dan dapatan kajian menunjukkan terdapat perbezaan pengalaman atlet berdasarkan peringkat tertinggi. Kajian ini mencadangkan perkhidmatan sukan di universiti boleh disesuaikan dengan keperluan semasa seperti kecekapan staf dalam urusan tadbir organisasi, berpengetahuan dalam bidang sains sukan, penggunaan alatan moden seperti kemudahan dan peralatan sukan terkini, sistem tempahan dan hebahan secara online, penganjuran aktiviti atau program sukan kepada atlet yang berimpak tinggi, sistem data atlet atau lain-lain secara efisien, kreatif dan berinovatif.