

**PENGARUH PERKHIDMATAN DAN KEMUDAHAN
SUKAN TERHADAP KEPUASAN PELAJAR DI
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**



AHMAD FADLY ABDUL RAHMAN

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**FAKULTI PSIKOLOGI DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2017**

**PENGARUH PERKHIDMATAN DAN KEMUDAHAN
SUKAN TERHADAP KEPUASAN PELAJAR DI
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**

AHMAD FADLY ABDUL RAHMAN



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**TESIS INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI
SYARAT MEMPEROLEHI IJAZAH SARJANA
SAINS**

**FAKULTI PSIKOLOGI DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2017**

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

Judul : **Pengaruh Perkhidmatan dan Kemudahan Sukan Terhadap Kepuasa Pelajar di Universiti Malaysia Sabah**

Ijazah : **IJAZAH SARJANA**

Saya **Ahmad Fadly Abdul Rahman** , sesi pengajian **2014-2017**; mengaku membenarkan tesis Ijazah Sarjana ini disimpan di perpustakaan universiti malaysia sabah dengan syarat-syarat seperti berikut:-

1. Tesis ini adalah hak milik Universiti Malaysia Sabah
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan untuk pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. Sila tanda (/).

SULIT (mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan malaysia seperti yang termaktub di salam AKTA RAHSIA 1972).

TERHAD (Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi /badan dimana penyelidikan dijalankan).

TIDAK TERHAD

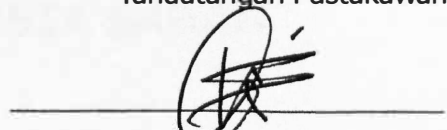


Ahmad Fadly Abdul Rahman

Disahkan oleh,
NURULAIN BINTI ISMAIL
LIBRARIAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH



Tandatangan Pustakawan



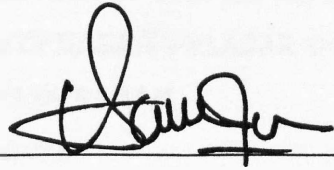
(Prof. Madya Dr Anuar Bin Din)
Penyelia

Tarikh: 27 April 2017

PENGAKUAN

Saya mengaku bahawa Tesis Sarjana ini merupakan hasil usaha dan kerja saya sendiri, melainkan petikan dan ringkasan yang setiap satunya saya telah jelaskan sumbernya.

25 April 2017



Ahmad Fadly Bin Abdul Rahman

MT1221035T



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

PENGESAHAN

NAMA : AHMAD FADLY ABDUL RAHMAN
NO MATRIK : MT1221035
TAJUK : PENGARUH PERKHIDMATAN DAN KEMUDAHAN
SUKAN TERHADAP KEPUASAN PELAJAR DI
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
IJAZAH : IJAZAH SARJANA SAINS
(SAINS SUKAN)
VIVA DATE : 20 FEBRUARI 2017

DISAHKAN OLEH ;

1. PENYELIA

Prof Madya. Dr Anuar bin Din



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

Tandatangan

PENGHARGAAN



Assalamualaikum dan salam sejahtera. Segala puji dan puja hanya bagi Allah, Aku bersaksi bahawasanya tidak ada ilah yang berhak diibadahi dengan sebenar-benarnya kecuali Allah semata, tidak ada sekutu bagi-Nya dan bersaksi bahawasanya Nabi Muhammad adalah hamba dan Rasul-Nya. Alhamdulillah dan syukur ke hadrat Allat SWT kerana dengan izin dan limpah kurnia-Nya, penyelidik telah berjaya menyempurnakan penyelidikan ini dengan penuh cabaran dan dugaan. Walaupun dengan tanggungjawab yang berat pada kerja harian, dengan pertolongan dari Allah SWT dapat juga menyelesaikan penyelidikan ini. Terima kasih kepada Universiti Malaysia Sabah atas memberi kebenaran kepada saya melanjutkan pengajian dan menyempurnakan Ijazah Sarjana dalam bidang sains sukan (pengurusan sukan) di Universiti Malaysia Sabah.

Penghargaan yang tidak ternilai juga ditujukan kepada penyelia tesis saya, Profesor Madya Dr Anuar Din atas usaha beliau membimbing, mendorong, memotivasikan dan memberikan panduan serta tunjuk ajar sehingga tesis ini berjaya disempurnakan. Pengatahuan yang dinamik dan mesra pelajar serta ambil berat daripada beliau, membolehkan tesis ini dapat dihasilkan walaupun pelbagai cabaran dan rintangan diharungi semasa proses penyelidikan di laksanakan. Dalam ruangan yang terhad ini juga, saya ingin mengucapkan penghargaan kepada Timbalan Naib Censelor Hal Ehwal Pelajar dan Alumni, Dekan dan Pensyarah-pensyarah Fakulti Psikologi dan Pendidikan, Pengarah Pusat Sukan UMS, Kakitangan Pusat Sukan UMS serta pelajar-pelajar UMS atas bantuan yang diberikan. Tidak lupa juga kepada Dr Hamdan dan En Harry Banting di atas kesudian menyemak dan memurnikan soal selidik bagi tujuan kesahan kandungan berdasarkan kepakaran masing-masing serta tidak lupa juga kepada panel pembaca kerana sudi memberi teguran dan tunjuk ajar kepada saya.

Akhir sekali, penghargaan juga diucapkan keluarga dan individu serta pihak-pihak tertentu yang telah memberikan bantuan dan sumbangan sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam menyempurnakan tesis ini. Sesungguhnya benarlah firman Allah SWT "Allah memberikan hikmah kebijaksanaan ilmu yang berguna kepada sesiapa yang di kehendaki-Nya menurut aturan yang di tentukan-Nya dan sesiapa yang diberikan hikmah itu maka sesungguhnya ia telah diberikan kebaikan (Al-Baqarah ayat 269). " Dan sabda Rasulullah SAW, "Menuntut ilmu adalah satu kefarduan ke atas setiap muslim".

Ahmad Fadly Bin Abdul Rahman
25 April 2017

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti pengaruh perkhidmatan dan kemudahan sukan terhadap kepuasan pelajar di Universiti Malaysia Sabah. Seramai 216 orang pelajar di Universiti Malaysia Sabah telah dipilih dalam kajian ini. Kajian ini adalah menggunakan kajian kuantitatif bukan eksperimen dengan menggunakan kaedah tinjauan untuk menjawab objektif dan hipotesis kajian. Soal selidik telah dibentuk dan diubahsuai berdasarkan kajian-kajian lepas. Satu kajian rintis telah dijalankan untuk menguji kesahan dan kebolehpercayaan instrumen kajian. Analisis statistik inferensi seperti ujian *t*, *ANOVA* Sehalu, Korelasi *Pearson* dan Regresi Pelbagai digunakan untuk menguji 12 hipotesis nol pada aras signifikan $p < 0.05$. Perisian yang digunakan untuk menganalisis data adalah program SPSS versi 20. Dapatan menunjukkan terdapat hubungan perkhidmatan berdasarkan kepuasan pelajar yang positif dan signifikan dan juga terdapat hubungan kemudahan sukan berdasarkan kepuasan pelajar yang positif dan signifikan. Sementara itu, perkhidmatan dan kemudahan sukan merupakan peramal utama kepada kepuasan pelajar. Dapatan kajian juga menunjukkan perkhidmatan merupakan pengaruh yang lebih dominan berbanding kemudahan sukan terhadap kepuasan pelajar. Oleh yang demikian, perkhidmatan dan kemudahan sukan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam kalangan pelajar-pelajar di Universiti Malaysia Sabah.

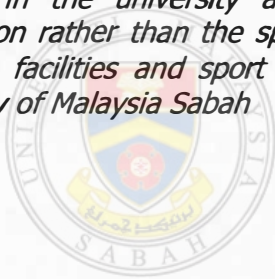


UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

ABSTRACT

INFLUENCE OF SPORT SERVICES AND FACILITIES FOR SATISFACTION IN UNIVERSITY MALAYSIA SABAH

This study is aimed to identify the influence of facilities and sports services towards the students' satisfaction in University of Malaysia Sabah (UMS). A total of 216 UMS students had been selected for this study. This is a non-experimental quantitative research by using survey to answer the objectives and hypotheses of the study. The questionnaires used for this survey have been constructed and modified based on the previous studies. A pilot study had been conducted to test the validity and reliability of the instruments. The inferential statistical analyses such as t-test, One-way ANOVA, Pearson Correlation and Multiple Regression are used to test the 12 null hypotheses at significant level of $p < 0.05$. The SPSS version 20 is used to analyze the data. The findings show there are positive and significant relationships between the university facilities and sport services with the students' satisfaction. In addition, the university's facilities and sport services are the main predictors to the students' satisfaction. The findings also show that the facilities in the university are more dominant in determining the students' satisfaction rather than the sport services. Therefore, it could be concluded that both the facilities and sport services do influence the students' satisfaction in University of Malaysia Sabah.



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

ISI KANDUNGAN

	Halaman
TAJUK	i
PENGAKUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ISI KANDUNGAN	vii-xi
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xv
SENARAI LAMPIRAN	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	3
1.3 Penyataan Masalah	8
1.4 Objektif Kajian	14
1.5 Soalan Kajian	14
1.6 Hipotesis Kajian	15
1.7 Tujuan Kajian	16
1.8 Kepentingan Kajian	16
1.9 Limitasi Kajian	19
1.10 Definisi Operasional	20
1.10.1 Pelajar	20
1.10.2 Pusat Sukan	21

1.10.3	Kepuasan	21
1.10.4	Perkhidmatan	22
1.10.5	Kemudahan	22
1.10.6	Sukan	23
1.10.7	Kemudahan Sukan	23
1.9	Kesimpulan	24

BAB 2 : SOROTAN KAJIAN

2.1	Pengenalan	26
2.2	Konsep Kualiti Perkhidmatan dan Perkhidmatan Pelanggan	26
2.3	Model Kualiti Perkhidmatan	29
2.3.1	Model Perkhidmatan SERVQUAL	29
2.3.2	Model Perkhidmatan Boone dan Kurtz	31
2.3.3	Model Perkhidmatan Dangger dan Sweeney	32
2.3.4	Model Perkhidmatan ISO 9000: 2000	32
2.4	Kepuasan Pelanggan	37
2.5	Model dan Teori	37
2.5.1	Model Perkhidmatan (SERVQUAL)	37
2.5.2	Model Marra	40
2.5.3	Model Gronroos	42
2.5.4	Teori Kepuasan	43
2.6	Perkaitan Antara Perkhidmatan dan Kepuasan Pelanggan	45
2.7	Kajian Literatur	48
2.8	Kerangka Kajian	71
2.9	Kesimpulan	74

BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	76
3.2	Reka Bentuk Kajian	76
3.3	Lokasi Kajian	78
3.4	Populasi Kajian dan Pensampelan Kajian	78

3.5	Instrumen Kajian	81
3.6	Kajian Rintis	85
	3.6.1 Kesahan Instrumen Soal Selidik	87
	3.6.2 Analisis Faktor Instrumen	88
	3.6.3 Kebolehpercayaan dan Normaliti Soal Selidik	89
	3.6.4 Kebolehpercayaan Dalam Skala Perkhidmatan di Pusat Sukan	90
	3.6.5 Kebolehpercayaan Dalam Skala Kemudahan Sukan	91
	3.6.6 Kebolehpercayaan Dalam Skala Kepuasan Pelajar	92
3.7	Prosedur Kajian	93
3.8	Pengumpulan dan Penganalisan Data	95
3.9	Kesimpulan	101

BAB 4 : DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	102
4.2	Normaliti Kajian	102
	4.2.1 Normaliti dalam perkhidmatan, kemudahan sukan dan kepuasan pelajar	102
4.3	Kebolehpercayaan Kajian	103
	4.3.1 Kebolehpercayaan Dalam Perkhidmatan Di Pusat Sukan	103
	4.3.2 Kebolehpercayaan Dalam Kemudahan Sukan Di Pusat Sukan UMS	104
	4.3.3 Kebolehpercayaan Dalam Kepuasan Pelajar	104
4.4	Pemerihalan Responden	105
	4.4.1 Bilangan Pelajar Yang Menggunakan Perkhidmatan Dan Kemudahan Sukan Mengikut Jantina	106
	4.4.2 Bilangan Pelajar Yang Menggunakan Perkhidmatan Dan Kemudahan Sukan Mengikut Kumpulan Etnik	106
	4.4.3 Bilangan Pelajar Yang Menggunakan Perkhidmatan Dan Kemudahan Sukan Mengikut Status	107
	4.4.4 Analisis Diskriptif Perkhidmatan Berdasarkan Aspek	107
	4.4.5 Analisis Diskriptif Kemudahan Sukan Berdasarkan Aspek	108

4.5	Analisis Hipotesis Kajian	109
4.5.1	Analisis Statistik statistik ujian- <i>t</i>	109
4.5.2	Analisis Statistik Ujian <i>ANOVA</i> Sehala	113
4.5.3	Analisis Statistik Ujian Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	119
4.5.4	Analisis Statistik Ujian <i>Regresi</i> Pelbagai	120
4.6	Ringkasan Penemuan Kajian	122
4.6.1	Keputusan keseluruhan bagi demografi bagi kajian ini	122
4.6.2	Perbezaan min antara perkhidmatan dan kemudahan sukan di Pusat Sukan UMS dengan kepuasan pelajar berdasarkan demografi pelajar	122
4.6.3	Hubungan antara perkhidmatan, kemudahan sukan dengan kepuasan pelajar di UMS	123
4.6.3	Pengaruh antara perkhidmatan, kemudahan sukan terhadap kepuasan pelajar UMS	123
4.7	Keputusan Hasil Dapatan Kajian Berdasarkan Hipotesis Kajian	124
4.8	Kesimpulan	126
BAB 5 : PERBINCANGAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN		
5.1	Pengenalan	128
5.2	Perbincangan	128
5.2.1	Perkhidmatan di Pusat Sukan Universiti Malaysia Sabah	128
5.2.2	Kemudahan Sukan di Pusat Sukan Universiti Malaysia Sabah	133
5.2.3	Kepuasan Pelajar Universiti Malaysia Sabah	137
5.2.4	Hubungan Perkhidmatan Dan Kemudahan Sukan Dengan Kepuasan Pelajar di Universiti Malaysia Sabah	139
5.2.5	Pengaruh Antara Perkhidmatan, Kemudahan Sukan Terhadap Kepuasan Pelajar Universiti Malaysia Sabah	148
5.3	Implikasi Kajian	154
5.3.1	Implikasi Model dan Teori	155
5.3.2	Implikasi pengamalan	157

5.3.3	Implikasi penyelidikan	160
5.4	Cadangan Kajian Lanjutan	161
5.5	Penutup	163
BIBLOGRAFI		165
LAMPIRAN		181



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

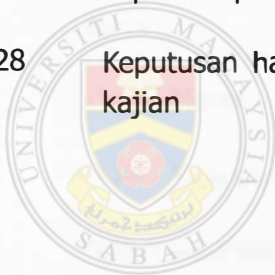
SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 3.1 : Soal selidik bahagian B (Perkhidmatan di Pusat Sukan UMS)	83
Jadual 3.2 : Soal selidik bahagian C (Kemudahan Sukan UMS)	83
Jadual 3.3 : Soal selidik bahagian D (Kepuasan Pelajar UMS)	84
Jadual 3.4 Jadual skala perkhidmatan dan kemudahan sukan UMS	85
Jadual 3.5 Jadual skala kepuasan pelajar UMS	85
Jadual 3.6 Jadual analisis faktor bagi instrumen soal selidik	89
Jadual 3.7 Soal selidik bahagian B (Kebolehpercayaan instrumen perkhidmatan sukan di Pusat Sukan UMS)	90
Jadual 3.8 Soal selidik bahagian C (Kebolehpercayaan instrumen kemudahan sukan UMS)	91
Jadual 3.9 Soal selidik bahagian D (Kebolehpercayaan instrumen kepuasan pelajar UMS)	92
Jadual 3.10 Skala pengkelasan nilai purata skor min	96
Jadual 3.11 Hipotesis kajian dan ujian-ujian statistik yang digunakan	96
Jadual 3.12 Jadual kekuatan Kolerasi	100
Jadual 4.1 Normaliti perkhidmatan, kemudahan sukan dan kepuasan pelajar	103
Jadual 4.2 Kebolehpercayaan dalam instrumen perkhidmatan	103
Jadual 4.3 Kebolehpercayaan dalam instrumen kemudahan sukan	104
Jadual 4.4 Kebolehpercayaan dalam instrumen kepuasan pelajar	105

Jadual 4.5	Jadual bilangan mengikut jantina	106
Jadual 4.6	Jadual bilangan mengikut kumpulan etnik	106
Jadual 4.7	Jadual bilangan mengikut status	107
Jadual 4.8	Jadual perbezaan perkhidmatan berdasarkan aspek	108
Jadual 4.9	Jadual perbezaan kemudahan sukan berdasarkan aspek	108
Jadual 4.10	Jadual perbezaan menggunakan perkhidmatan berdasarkan jantina	110
Jadual 4.11	Jadual perbezaan menggunakan perkhidmatan berdasarkan status	110
Jadual 4.12	Jadual perbezaan menggunakan kemudahan sukan berdasarkan jantina	111
Jadual 4.13	Jadual perbezaan menggunakan kemudahan sukan berdasarkan status	111
Jadual 4.14	Jadual perbezaan kepuasan pelajar berdasarkan jantina	112
Jadual 4.15	Jadual perbezaan kepuasan pelajar berdasarkan status	113
Jadual 4.16	Jadual perbezaan menggunakan perkhidmatan Pusat Sukan UMS berdasarkan kumpulan etnik	114
Jadual 4.17	Jadual perbandingan Ujian Pos Hoc Tukey HSD menggunakan perkhidmatan di Pusat Sukan berdasarkan kumpulan etnik	115
Jadual 4.18	Analisis min bagi setiap bangsa dalam kumpulan etnik menggunakan perkhidmatan di Pusat Sukan	115
Jadual 4.19	Jadual perbezaan menggunakan kemudahan sukan berdasarkan kumpulan etnik	116
Jadual 4.20	Jadual perbandingan Ujian Post Hoc Tukey HSD menggunakan kemudahan sukan berdasarkan kumpulan etnik	116
Jadual 4.21	Analisis Min bagi setiap bangsa dalam kumpulan etnik	117

menggunakan kemudahan sukan di Pusat Sukan

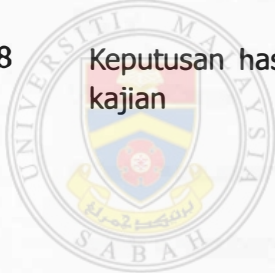
Jadual 4.22	Jadual perbezaan kepuasan pelajar berdasarkan kumpulan etnik	118
Jadual 4.23	Jadual perbandingan Ujian Post Hoc Tukey kepuasan pelajar berdasarkan kumpulan etnik	118
Jadual 4.24	Analisis Min kepuasan pelajar berdasarkan kumpulan etnik	119
Jadual 4.25	Jadual Kolerasi Pearson antara perkhidmatan Pusat Sukan dengan kepuasan pelajar	120
Jadual 4.26	Jadual kolerasi Pearson antara kemudahan sukan dengan kepuasan pelajar	120
Jadual 4.27	Jadual Analisis Regrasi Pelbagai pengaruh perkhidmatan dan kemudahan sukan terhadap kepuasan pelajar	121
Jadual 4.28	Keputusan hasil dapatan kajian berdasarkan hipotesis kajian	124



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

menggunakan kemudahan sukan di Pusat Sukan

Jadual 4.22	Jadual perbezaan kepuasan pelajar berdasarkan kumpulan etnik	118
Jadual 4.23	Jadual perbandingan Ujian Post Hoc Tukey kepuasan pelajar berdasarkan kumpulan etnik	118
Jadual 4.24	Analisis Min kepuasan pelajar berdasarkan kumpulan etnik	119
Jadual 4.25	Jadual Kolerasi Pearson antara perkhidmatan Pusat Sukan dengan kepuasan pelajar	120
Jadual 4.26	Jadual kolerasi Pearson antara kemudahan sukan dengan kepuasan pelajar	120
Jadual 4.27	Jadual Analisis Regrasi Pelbagai pengaruh perkhidmatan dan kemudahan sukan terhadap kepuasan pelajar	121
Jadual 4.28	Keputusan hasil dapatan kajian berdasarkan hipotesis kajian	124



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI RAJAH

	Halaman
Rajah 2.1 : Konsep asas SERVQUAL Parasuraman	30
Rajah 2.2 : Lima aspek SERVQUAL	30
Rajah 2.3 : Model kualiti perkhidmatan (Sumber: Boone & Kurtz)	31
Rajah 2.4 : Struktur Model Dangger dan Sweeney	32
Rajah 2.5 : Model proses sistem pengurusan kualiti ISO 9001-2000	33
Rajah 2.6 : Model perkhidmatan Parasuraman, Zeithmal dan Berry	38
Rajah 2.7 : Model Marra	40
Rajah 2.8 : Model Kepuasan Pelanggan Gronroos	43
Rajah 2.9 : Model kesetiaan pelanggan di PDI	47
Rajah 2.10 : Kerangka konseptual kajian	72
Rajah 3.1 : Kaedah pensempelan	80
Rajah 3.2 : Carta alir prosedur penyelidikan	93
Rajah 3.3 : Prosedur pengumpulan data	96

SENARAI LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1	Borang Soal Selidik 181
LAMPIRAN 2	Jadual Penentuan Saiz Pensampelan 190
LAMPIRAN 3	Statistik Pelajar Prasiswazah Sepenuh Masa UMS 193
LAMPIRAN 4	Surat Pengesahan Soal Selidik Daripada Panel-panel 194
LAMPIRAN 5	Contoh-contoh Analisis Statistik Kajian 196



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI SINGKATAN

UA	Universiti Awam
US	Universiti Swasta
IPT	Institut Pengajian Tinggi
SUKIPT	Sukan Institut Pengajian Tinggi
MASUM	Majlis Sukan Universiti Malaysia
AUG	Asian University Games
WUG	World University Games
PKPP	Pusat Kokurikulum dan Pemajuan Pelajar
SERVQUAL	Servis Quality
SERVPERF	Servis Performance
UMS	Universiti Malaysia Sabah
UM	Universiti Malaya
KUIS	Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
SPSS	Statistical Package for Social Science
OPAC	Online Public Acces Catalogue



UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Transformasi kecemerlangan seseorang pelajar bermula dari suasana persekitaran di tempat belajar yang baik, selesa dan berkualiti. Persekitaran tempat belajar yang memenuhi keperluan adalah faktor utama yang mendorong kejayaan individu mahupun institusi tersebut. Pada masa sekarang sektor perkhidmatan merupakan salah satu sektor yang menjadi pendorong kepada perkembangan ekonomi negara. Sektor berasaskan perkhidmatan ini menjadi tunjang kepada organisasi dalam berbagai-bagai bidang seperti perbankan, kesihatan, perhotelan, telekomunikasi, pendidikan dan sebagainya. Menurut Lucas (2009), kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan adalah kemampuan pengetahuan, kebolehan dan kesungguhan pekerja untuk menyampaikan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan. Berdasarkan pandangan daripada Lucas (2009), kakitangan Pusat Sukan Universiti Malaysia Sabah (UMS) hendaklah mempunyai ilmu pengetahuan berkenaan pengurusan dan perkhidmatan agar dapat membantu dan memberi perkhidmatan kepada pelajar sebaiknya memandangkan sektor perkhidmatan di Pusat Sukan adalah penting kepada pembangunan akademik di universiti dan negara.

Dalam sektor pendidikan, perkhidmatan dan kemudahan sukan yang terdapat di Pusat Sukan hendaklah sentiasa dilihat dan dipandang serius bagi memenuhi kehendak pelajar serta mewujudkan infrastruktur sukan yang berkualiti mahupun di peringkat Universiti Awam (UA). Selain daripada UA, institusi pendidikan yang lain juga seperti Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM), Politeknik, Kolej Komuniti dan Kolej-kolej swasta harus menawarkan perkhidmatan dan mempunyai kemudahan sukan yang baik bagi memenuhi kepuasan pelajar ketika mendapatkan perkhidmatan dan menggunakan kemudahan sukan bagi menjalankan aktiviti riadah dan sukan harian. Dengan bersukan, selain dapat menyihatkan tubuh badan serta emosi pelajar juga dapat berkenalan dan mengeratkan lagi hubungan sesama pelajar dan

menerapkan nilai-nilai perpaduan antara kaum selain memperkukuhkan pembangunan model insan yang holistik dan berdaya saing (Muhyiddin Mohd Yassin, 2013).

Bagi sesebuah organisasi yang menitikberatkan mutu dalam perkhidmatan ia akan sentiasa memperbaiki operasi di dalam organisasi tersebut antara pihak dalaman atau luaran kerana adanya speksifikasi kerja dan tanggungjawab yang jelas, menaikkan kesedaran terhadap isu kualiti, meningkatkan produktiviti, meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan mereka terhadap perkhidmatan yang disediakan (Gotzami & Tsiotras, 2002; Single et al., 2001). Oleh yang demikian, Pusat Sukan UMS hendaklah membuat tugas atau kajian bagi melihat mutu perkhidmatan dan kemudahan sukan serta produktiviti bagi mendapat kepuasan dan kepercayaan pelajar ketika mendapatkan perkhidmatan serta menggunakan kemudahan di Pusat Sukan.

Dapat dilihat bahawa kerajaan dalam usaha untuk mengekalkan minat dalam melakukan aktiviti sukan dan rekreasi agar dapat membantu kerajaan ke arah mengekalkan serta meningkatkan tahap kesihatan warga Malaysia melalui aktiviti sukan dan rekreasi, oleh yang demikian Kementerian Pendidikan hendaklah menggalakan sukan secara aktif di setiap Sekolah, IPGM dan Politeknik, manakala Majlis Sukan Universiti Malaysia (MASUM) bergiat aktif menjadualkan aktiviti sukan di Universiti Awam (UA) bagi menggalakan aktiviti sukan di UA. Justeru itu, MASUM perlu mengorak langkah untuk menjayakan Dasar Sukan Negara di UA agar menjadi medan pembangunan sukan berprestasi tinggi sekaligus dapat meningkatkan kualiti sukan di kalangan pelajar-pelajar UA (Afizal Abu Othman, 2006).

Terdapat pelbagai jenis aktiviti sukan, rekreasi dan kecergasan yang lazimnya dilakukan oleh para pengguna kemudahan sukan. Bagi pelajar-pelajar di UMS, mereka menggunakan kemudahan sukan adalah bergantung kepada kehendak masing-masing, ada yang menggunakan untuk aktiviti riadah harian, ada yang menggunakan untuk menjalani latihan serta ada yang menggunakan bagi subjek pembelajaran dan menjalankan aktiviti sukan yang dianjurkan. Apabila disebut tentang kualiti perkhidmatan, maka pasangannya adalah kepuasan pelanggan. Collis

(2006) menyatakan bahawa tanpa kepuasan pelanggan, sesebuah organisasi tidak mungkin mengetahui tentang potensi sebenar perkhidmatan yang dilakukan. Ianya merupakan petunjuk terbaik kepada ramalan masa depan sebuah organisasi. Dalam konteks perkhidmatan dan kemudahan sukan umpamanya, sekiranya pelajar merasa puas dengan apa yang diberikan, maka ini akan memberi satu gambaran yang positif terhadap organisasi sukan tersebut kerana telah berjaya memahami dan memberi apa yang diperlukan oleh pelajar. Maka, pelajar tidak akan keberatan untuk menggunakan perkhidmatan dan kemudahan sukan di organisasi sukan terbabit walaupun secara berulang. Inilah yang dikatakan bahawa kepuasan pelajar dapat memberi keuntungan kepada universiti sama ada dari segi material dan juga imej sesebuah UA.

1.2 Latar Belakang Kajian

Pusat Sukan UMS haruslah mengorak langkah sejajar dengan Dasar Sukan Negara agar dapat melahirkan atlet-atlet yang bertaraf dunia serta sejajar dengan objektif Pusat Sukan UMS iaitu membangunkan budaya aktif dan cergas dalam kalangan warga universiti serta melahirkan pelajar yang berkualiti di dalam pendidikan yang diperolehi semasa di Universiti Malaysia Sabah.

Usaha membangun dan mengembangkan sukan tidak terhenti di peringkat sekolah sahaja. Kepada pelajar yang cemerlang pencapaian akademiknya, mereka akan terus mencari peluang untuk melanjutkan pengajian mereka ke peringkat yang lebih tinggi iaitu di UMS dan akan terus berlatih dan bertanding di samping dapat meneruskan pengajian. Ramai yang mengatakan universiti itu adalah "kubur" atlet. Dasar yang jelas telah ditetapkan oleh kerajaan (Rancangan Malaysia Kelapan, 2005:561) iaitu, UA akan melaksanakan program latihan khas bagi membolehkan atlet yang berpotensi untuk meneruskan latihan semasa menyambung pembelajaran di peringkat pengajian tinggi.

Pada masa sekarang kita boleh lihat ramai pelajar terdiri daripada kalangan atlet yang mewakili negeri dan negara diberi peluang untuk melanjutkan pengajian mereka ke UMS. Keistimewaan yang telah diberi oleh Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia (KPTM) kepada atlet-atlet tersebut adalah berbentuk biasiswa bagi

membantu mereka sepanjang pengajian mereka di UA. Memandangkan ramai pelajar daripada kalangan atlet yang bertaraf peringkat negeri, kebangsaan dan antarabangsa memasuki UA, sewajarnya pusat sukan di setiap UA khasnya UMS perlu sentiasa menyediakan perkhidmatan dan kemudahan sukan yang sebaiknya bagi memahami dan membantu pelajar-pelajar dalam kalangan atlet untuk melakukan latihan harian semasa mereka masih menuntut di UMS.

Pelajar merupakan aset paling penting bagi sesebuah UA. Maka disebabkan faktor inilah menyebabkan setiap UA di Malaysia perlu bersaing antara satu sama lain bagi mendapatkan lebih ramai pelajar yang berkualiti terutamanya dalam bidang sukan. Jika sesebuah UA mengambil pelajar yang hebat dalam bidang akademik dan sukan, ini akan menyumbang kepada kebaikan dan sekaligus akan mengharumkan nama universiti itu kepada masyarakat luar. Selain daripada itu, jika perkhidmatan dan kemudahan sukan yang disediakan dapat memuaskan hati pelajar ini akan melahirkan rasa minat dalam diri pelajar untuk melakukan aktiviti fizikal secara tidak langsung akan melahirkan mahasiswa yang sihat fizikal dan mental dan dapat bersaing di dunia luar selepas menamatkan pengajian kelak. Oleh yang demikian, kualiti perkhidmatan dan kemudahan sukan di sesebuah UA yang disediakan oleh di setiap pusat UA perlu memenuhi kehendak sekaligus memberi kepuasan setiap pelajar. Situasi inilah yang menjadi isu utama bagi penyelidik untuk mengkaji sejauh mana kualiti perkhidmatan dan kemudahan sukan yang terdapat di UMS dalam memastikan kualiti perkhidmatan dan kemudahan sukan terjamin dan secara langsung menarik lebih ramai pelajar untuk belajar di sesebuah universiti yang terdapat di Malaysia khasnya di UMS dan sekaligus dapat meningkatkan nama UMS serta mengharumkan nama institusi pendidikan di Malaysia pada peringkat dunia.

Pusat Sukan ialah sebuah organisasi yang ditubuhkan untuk menyediakan perkhidmatan sukan kepada warga kampus dan tempat untuk meningkatkan pembangunan sahsiah pelajar dan membentuk keperibadian kepimpinan melalui penglibatan aktiviti sukan. Selain daripada itu, Pusat Sukan juga menyediakan kemudahan infrastruktur dan prasarana yang mencukupi serta menggalakan penglibatan dan pembudayaan sukan dalam kalangan warga kampus serta dapat membantu menjayakan agenda sukan negara. Oleh yang demikian, Pusat Sukan di