



**EXTERNAL INFLUENCE OF USER'S SATISFACTION OF SPORT
FACILITIES AT SPORT CENTER OF MATSUSHITA SECTION 21, SHAH
ALAM, SELANGOR.**

MUHAMAD AFIQ BIN AZIZ

2010882362

**FACULTY OF EDUCATION
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

SHAH ALAM

2014

**UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
FAKULTI PENDIDIKAN**

**EXTERNAL INFLUENCE OF USER'S SATISFACTION OF SPORT
FACILITIES AT SPORT CENTER OF MATSUSHITA SECTION 21, SHAH
ALAM, SELANGOR.**

**MUHAMAD AFIQ BIN AZIZ
2010882362**

**LATIHAN ILMIAH INI TELAH DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI
SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT UNTUK MEMPEROLEH IJAZAH
SARJANA MUDA DALAM PENDIDIKAN JASMANI DAN KESIHATAN**



**EN. ZAHARUL AZWAN BIN ABD RAZAK
(PENYELIA)**

10/07/2014

TARIKH



**PROF. DR. HAJI MOHD MUSTAFA B. MOHD GHAZALI
(DEKAN FAKULTI PENDIDIKAN)**

14.7.2014

TARIKH

DECLARATION

“I hereby declare that the work of this exercise is mine except for the quotations, summaries and questionnaires that have been duly acknowledged”.

10/7/2014

DATE



NAME : MUHAMAD AFIQ BIN AZIZ

STUDENT ID : 2010882362

PENGAKUAN

“Saya akui karya ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali nukilan, ringkasan dan soalan yang setiap satunya telah saya nyatakan sumbernya”.

10/7/2014

TARIKH



NAMA : MUHAMAD AFIQ BIN AZIZ

ID PELAJAR : 2010882362

ABSTRACT

Healthy lifestyles have become a philosophy of life for a lot of people in the world. As a result, the number of who come to fitness centers dramatically increased. To be succeeding in this competition, service quality and client satisfaction viewed as a must by both academicians and practitioners. Nevertheless, the results of prior service properties that need to focus for the enhancement of the customer pleasure, is also an essential for mission of managers. The purpose of this study to find the external influence on satisfaction of sport facilities at sport centers of Matsushita Section 21, Shah Alam, Selangor. The respondents were 120 participants who are the people that attend to this sport center. A modified questionnaire from Wei Hung, Yang HC, Hsu, Ma (2010). The journal title is "Examination of the Influence of Service Quality on Membership Renewal in Fitness Centers in San Francisco Bay Area." It is to measure the facility factor (13 items), loyalty (6 items) and responsiveness (15 items) of the sport center. This study can be concluded majority respondents stated that they were excited to get involved in physical activities and this situation motivated them to go to Matsushita sport centre. The trust, believability and honesty that were offered by Matsushita sport centre encouraged respondents to make that particular sport center as their first choice. Moreover, they were willing to recommend Matsushita sport centre to others. Responsiveness and facilities were on second and third place respectively.

Keyword: *satisfaction, sport facilities, sport center, quality of service*

ABSTRAK

Gaya hidup yang sihat telah menjadi falsafah hidup bagi ramai orang di dunia ini. Hasilnya, ramai pengunjung yang datang ke pusat kecergasan meningkat secara mendadak. Untuk berjaya didalam bidang ini, kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan perlu menjadi keutamaan oleh pihak akademik. Walau bagaimanapun, sebelum keputusan kepentingan perkhidmatan dilakukan perlu juga memberi peningkatan dalam kepuasan pelanggan. Tujuan kajian ini untuk mencari pengaruh luar ke atas kepuasan kemudahan sukan di pusat sukan Matsushita Seksyen 21, Shah Alam, Selangor. Responden terdiri daripada 120 pengguna yang menggunakan pusat sukan ini. Soal selidik yang telah diubah suai daripada Wei Hung, Yang HC, Hsu, Ma (2010) yang bertajuk "Pemeriksaan Pengaruh Kualiti Perkhidmatan pada Pembaharuan Keahlian Pusat Kesihatan Badan di San Francisco Bay Area." Ia adalah untuk mengukur faktor kemudahan (13 item), kesetiaan (6 item) dan responsif (15 item) daripada pusat sukan. Kajian ini dapat dirumuskan majoriti pengguna menyatakan mereka teruja untuk terlibat dalam aktiviti fizikal dan ini mendorong mereka untuk pergi ke pusat sukan Matsushita. Kepercayaan, kesetiaan dan kejujuran yang ditawarkan oleh pusat sukan Matsushita membuatkan pengguna memilih pusat sukan tersebut sebagai pilihan pertama. Selain itu, mereka bersedia untuk mengesyorkan pusat sukan Matsushita kepada orang ramai. Responsif dan kemudahan berada di tempat kedua dan ketiga masing-masing.

Kata kunci: kepuasan, kemudahan sukan, pusat sukan, kualiti perkhidmatan