

## ABSTRAK

Tujuan kajian ini adalah untuk meninjau tentang amalan pengurusan kemudahan sukan dan rekreasi di hotel dan resort kawasan peranginan pantai. Di samping itu, kajian ini juga bertujuan menilai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan dalam pengurusan kemudahan sukan dan rekreasi. Seramai 447 pelanggan hotel dan resort dan 10 orang staf/personel bahagian sukan dan rekreasi telah dipilih sebagai responden kajian. Kaedah soal selidik, temu bual dan pemerhatian digunakan untuk mengumpul data kajian, dan statistik deskriptif, ujian-t serta analisis kandungan teks telah digunakan untuk menganalisis data. Hasil kajian ini mendapati bahawa secara umumnya, kebanyakan hotel dan resort menyediakan kemudahan dan peralatan sukan dan rekreasi yang mencukupi dan dalam keadaan yang masih boleh digunakan. Begitu juga halnya dengan aktiviti/program yang ditawarkan adalah meliputi program/aktiviti sukan dan rekreasi di air dan di darat. Pihak pengurusan hotel dan resort juga mengambil berat terhadap kepuasan pelanggan dengan memastikan kemudahan dan peralatan yang disediakan diselenggara dengan baik di samping menyediakan staf/personel untuk mengawasi dan mengendalikan program/aktiviti. Selain itu, kajian ini juga mendapati bahawa hampir kesemua hotel dan resort yang dikaji menjalankan kegiatan pemasaran dan promosi terhadap kemudahan sukan dan rekreasi menerusi surat khabar, brosur, poster, risalah dan internet.

Dalam pada itu, hasil kajian ini menunjukkan bahawa tahap kepuasan responden terhadap aspek-aspek kualiti perkhidmatan dalam pengurusan kemudahan sukan dan rekreasi di hotel dan resort dikaji adalah pada tahap yang baik. Walau bagaimanapun,

kajian ini mendapati bahawa responden perempuan dan luar negara adalah lebih tinggi tahap kepuasan berbanding dengan responden lelaki dan dalam negara terhadap aspek-aspek kualiti perkhidmatan yang dikaji. Begitu juga halnya, hasil kajian ini memperlihatkan bahawa tahap kepuasan yang lebih tinggi dalam kalangan responden perempuan dan luar negara terhadap keseluruhan kemudahan fizikal, program/aktiviti dan perkhidmatan dalam sukan dan rekreasi yang disediakan di hotel dan resort berkenaan berbanding dengan responden lelaki dan dalam negara. Dengan itu, berdasarkan hasil kajian ini beberapa implikasi dan cadangan kajian telah dibincangkan.