

INTERAKSI FAKTOR DEMOGRAFI DAN PERKHIDMATAN SUKAN TERHADAP KEPUASAN PELAJAR UNIVERSITI AWAM DI SABAH

INTERACTION OF DEMOGRAPHIC FACTORS AND SPORTS SERVICES ON PUBLIC UNIVERSITY STUDENT SATISFACTION IN SABAH

Ahmad Fadly Bin Abdul Rahman^{*1}

Fatin Aqilanajwa Bt Adenan²

Labiyana Bt Hanif Ali³

Suddin Lada⁴

¹Akademi Golf Nasional, Universiti Utara Malaysia, 06010 Sintok Kedah Darul Aman, Malaysia.

(Email: a.fadly@uum.edu.my)

²Akademi Golf Nasional, Universiti Utara Malaysia, 06010 Sintok Kedah Darul Aman, Malaysia.

(Email: fatinan@uum.edu.my)

³Pusat Pengajian Sains Kuantitatif, Universiti Utara Malaysia, 06010 Sintok Kedah Darul Aman, Malaysia.

(Email: labiyana@uum.edu.my)

⁴Fakulti Perniagaan, ekonomi & Perakaunan, Universiti Malaysia Sabah, Jalan UMS, 88400 Kota Kinabalu Sabah, Malaysia. (Email: suddin@ums.edu.my)

*Corresponding author: a.fadly@uum.edu.my

Article history

Received date : 7-11-2025

Revised date : 8-11-2025

Accepted date : 13-12-2025

Published date : 21-12-2025

To cite this document:

Rahman, A, A, F., Adenan, F, A., Ali, H, L., & Lada, S. (2025). Interaksi faktor demografi dan perkhidmatan sukan terhadap kepuasan pelajar universiti awam di Sabah. *Journal of Islamic, Social, Economics and Development (JISED)*, 10 (79), 246 – 257.

Abstrak: Kajian ini meneliti interaksi antara faktor demografi dan perkhidmatan sukan terhadap kepuasan pelajar di universiti awam Sabah. Responden terdiri daripada pelajar dengan latar belakang demografi yang pelbagai termasuk jantina dan etnik. Analisis perkhidmatan sukan merangkumi lima aspek utama iaitu keketaraan, kebolehpercayaan, kepekaan, jaminan dan empati. Dapatan menunjukkan bahawa semua aspek perkhidmatan berada pada tahap sederhana, dengan keketaraan menjadi aspek paling dominan manakala kebolehpercayaan paling rendah. Hasil kajian juga membuktikan terdapat hubungan positif dan signifikan antara perkhidmatan sukan dengan kepuasan pelajar. Kajian ini menegaskan bahawa faktor demografi bersama perkhidmatan sukan memainkan peranan penting dalam membentuk kepuasan pelajar. Implikasi kajian ini memberi panduan kepada pihak pengurusan universiti awam di Sabah untuk memperkukuh strategi pembangunan perkhidmatan sukan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kepelbagaian demografi pelajar.

Kata Kunci: Faktor demografi, perkhidmatan sukan, kepuasan pelajar, universiti awam.

Abstract: *This study examines the interaction between demographic factors and sports services on student satisfaction in public universities in Sabah. Respondents consisted of students with diverse demographic backgrounds, including gender and ethnicity. The analysis of sports services encompassed five key dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Findings indicate that all service dimensions were at a moderate level, with tangibility being the most dominant aspect while reliability was the lowest. The results also demonstrate a positive and significant relationship between sports services and student satisfaction, thereby rejecting the null hypothesis. This study emphasizes that demographic factors, together with sports services, play a crucial role in shaping student satisfaction. The implications of this study provide guidance for university management in Sabah to strengthen the development of sports services that are more inclusive and responsive to the diverse demographics of students.*

Keywords: *Demographic factors, sports services, student satisfaction, public universities*

Pengenalan

Kepuasan pelajar merupakan indikator utama dalam menilai keberkesanan perkhidmatan universiti serta kualiti pengalaman yang ditawarkan kepada warga kampus. Tahap kepuasan ini bukan sahaja mencerminkan penerimaan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan, malah berfungsi sebagai penanda aras kepada reputasi serta daya saing universiti dalam landskap pendidikan tinggi yang semakin kompetitif. Universiti yang mampu memenuhi keperluan dan jangkaan pelajar secara menyeluruh cenderung mengekalkan imej positif dan menarik minat pelajar baharu. Dalam konteks kehidupan kampus, perkhidmatan sukan dan kemudahan berkaitan memainkan peranan penting dalam menyokong kesejahteraan fizikal dan mental pelajar. Kemudahan sukan yang berkualiti menyumbang kepada penglibatan aktif pelajar dalam aktiviti fizikal, pembentukan gaya hidup sihat, serta peningkatan pengalaman pembelajaran dan sosial di kampus. Di Malaysia, Nor Eeza Zainal Abidin et al. (2019) menunjukkan bahawa kualiti fasiliti sukan di universiti awam merupakan faktor utama yang mendorong penglibatan pelajar dalam aktiviti fizikal dan seterusnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap perkhidmatan universiti.

Walau bagaimanapun, kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan universiti tidak bersifat homogen. Faktor demografi seperti jantina, etnik, dan latar belakang sosioekonomi mempengaruhi cara pelajar menilai kualiti perkhidmatan yang diterima. Kajian Tan (2014) di Singapura mendapati bahawa kualiti perkhidmatan fasiliti sukan mempunyai kesan langsung terhadap kepuasan pelajar serta niat tingkah laku mereka untuk terus menggunakan kemudahan tersebut. Dapatan ini disokong oleh kajian Pa et al. (2022) yang meneliti konteks pandemik COVID-19 dan mendapati bahawa perbezaan demografi mempengaruhi persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan sukan serta tahap kepuasan mereka. Dapatan terkini oleh Ellail Ain Mohd Aznan et al. (2024) di UiTM turut menegaskan bahawa kualiti perkhidmatan sukan berkait rapat dengan motivasi pelajar untuk menggunakan fasiliti yang disediakan, dan tahap motivasi ini berbeza mengikut latar belakang demografi pelajar. Secara konseptual, Zeithaml et al. (1990) menegaskan bahawa kepuasan pengguna, termasuk pelajar universiti, terbentuk melalui interaksi antara ciri individu dan kualiti perkhidmatan yang dialami.

Berdasarkan kepentingan perkhidmatan sukan dan variasi latar belakang pelajar, kajian ini dijalankan untuk meneliti interaksi antara faktor demografi dan perkhidmatan sukan terhadap kepuasan pelajar di universiti awam di Sabah. Fokus ini penting bagi memahami konteks

tempatan yang mempunyai kepelbagaian demografi yang ketara. Kajian ini diharapkan dapat menyumbang kepada literatur pendidikan tinggi di Malaysia dengan menekankan keperluan perkhidmatan sukan yang lebih inklusif, responsif, dan sejajar dengan keperluan pelajar daripada latar belakang yang berbeza.

Jurang Penyelidikan

Sorotan kajian lepas menunjukkan bahawa kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan sukan di institusi pengajian tinggi sering dilaporkan pada tahap sederhana, dengan pengaruh yang ketara daripada faktor demografi. Walau bagaimanapun, kebanyakan kajian terdahulu menilai kepuasan pelajar secara terasing, sama ada dari sudut fasiliti sukan atau ciri demografi, tanpa mengintegrasikan kedua-dua elemen tersebut dalam satu kerangka analisis yang komprehensif. Selain itu, fokus kajian banyak tertumpu kepada universiti di Semenanjung Malaysia atau konteks antarabangsa, menyebabkan konteks universiti awam di Sabah kurang diterokai secara empirikal. Ini merupakan satu jurang penting memandangkan Sabah mempunyai kepelbagaian etnik, budaya, dan latar sosioekonomi pelajar yang berbeza, yang berpotensi membentuk persepsi dan jangkaan terhadap perkhidmatan sukan. Tambahan pula, kajian terdahulu cenderung menekankan aspek fizikal fasiliti seperti peralatan dan infrastruktur, manakala dimensi perkhidmatan seperti keselamatan, kebolehpercayaan, aksesibiliti, dan kecekapan pengurusan kurang diberi perhatian. Perbezaan kepuasan berdasarkan umur, fakulti, dan tahap pengajian juga jarang dianalisis secara serentak. Justeru, kajian ini diperlukan untuk mensintesis faktor demografi dan kualiti perkhidmatan sukan secara bersepadu bagi memberikan pemahaman yang lebih tepat, kontekstual, dan praktikal terhadap kepuasan pelajar di universiti awam Sabah.

Pernyataan Masalah

Walaupun universiti awam di Sabah menyediakan pelbagai kemudahan dan perkhidmatan sukan, tahap kepuasan pelajar masih dilaporkan pada tahap sederhana. Situasi ini menunjukkan bahawa penyediaan perkhidmatan sedia ada belum sepenuhnya memenuhi keperluan dan jangkaan pelajar. Perbezaan latar belakang demografi seperti jantina dan etnik berpotensi mempengaruhi cara pelajar menilai kualiti perkhidmatan sukan, sama ada dari aspek fizikal, keselamatan, kebolehpercayaan, atau pengurusan. Namun begitu, sejauh mana faktor demografi ini berinteraksi dengan perkhidmatan sukan dalam membentuk kepuasan pelajar masih belum difahami secara jelas, khususnya dalam konteks universiti awam di Sabah. Kajian lepas menunjukkan wujud perbezaan ketara dalam tahap kepuasan pelajar berdasarkan jantina dan etnik. Nor Eeza Zainal Abidin et al. (2019) mendapati kepuasan pelajar terhadap fasiliti sukan di universiti awam Malaysia berada pada tahap sederhana dengan corak penggunaan yang berbeza antara pelajar lelaki dan wanita. Tan (2014) pula menunjukkan bahawa faktor demografi mempengaruhi fokus penilaian pelajar terhadap perkhidmatan sukan, manakala Pa et al. (2022) mendapati variasi kepuasan yang jelas antara kumpulan etnik dalam situasi krisis. Walau bagaimanapun, kebanyakan kajian ini dijalankan di luar Sabah dan menilai faktor tersebut secara berasingan. Kekurangan kajian yang mengintegrasikan faktor demografi dan perkhidmatan sukan menimbulkan persoalan sama ada perkhidmatan sedia ada benar-benar inklusif dan responsif terhadap kepelbagaian pelajar di universiti awam Sabah. Oleh itu, kajian ini penting untuk mengisi jurang tersebut secara empirikal dan kontekstual.

Objektif Kajian

Kajian ini menilai tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan sukan di universiti awam Sabah. Ia mengenal pasti perbezaan kepuasan mengikut jantina, umur, fakulti, dan tahap pengajian. Kajian ini juga menganalisis hubungan faktor demografi dan kualiti perkhidmatan

sukan terhadap kepuasan pelajar untuk menyokong perancangan penambahbaikan dasar sukan universiti secara berfokus dan berkesan. Khususnya kajian ini:-

1. Menilai tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan sukan di universiti awam Sabah.
2. Mengenal pasti perbezaan kepuasan pelajar berdasarkan faktor demografi.
3. Menganalisis hubungan antara faktor demografi dan perkhidmatan sukan terhadap kepuasan pelajar di universiti awam di Sabah.

Kajian Literatur

Literatur sedia ada menunjukkan bahawa kepuasan pelajar terbentuk melalui penilaian terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh universiti, khususnya perkhidmatan sokongan kampus. Parasuraman et al. (1988) dan Zeithaml et al. (1990) menegaskan bahawa kualiti perkhidmatan merupakan penentu utama kepuasan pengguna, dengan model SERVQUAL menggariskan dimensi keketaraan, kebolehpercayaan, kepekaan, jaminan, dan empati sebagai asas penilaian. Dalam konteks pendidikan tinggi, perkhidmatan sokongan seperti fasiliti sukan berperanan penting dalam membentuk pengalaman kampus dan kesejahteraan pelajar (Tinto, 1993). Kajian awal dalam pendidikan tinggi turut menekankan bahawa kepuasan pelajar tidak hanya dipengaruhi oleh kualiti perkhidmatan, tetapi juga oleh ciri individu pelajar. Astin (1999) menunjukkan bahawa faktor demografi seperti jantina dan etnik mempengaruhi tahap penglibatan dan kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan universiti. Ini menunjukkan bahawa penilaian pelajar terhadap fasiliti dan perkhidmatan tidak bersifat seragam, sebaliknya dipengaruhi oleh latar belakang dan keperluan yang berbeza.

Dalam konteks fasiliti sukan universiti di Malaysia, kajian oleh Nor Eeza Zainal Abidin et al. (2019) mendapati bahawa tahap kepuasan pelajar berada pada tahap sederhana, dengan perbezaan ketara antara jantina. Pelajar lelaki didapati lebih aktif menggunakan fasiliti sukan dan lebih menekankan aspek fizikal kemudahan, manakala pelajar wanita menunjukkan tahap penggunaan yang lebih rendah. Dapatan ini disokong oleh kajian Tan (2014) di Singapura yang menunjukkan bahawa pelajar lelaki lebih menilai fasiliti dari segi kelengkapan dan keluasan ruang, manakala pelajar wanita lebih menekankan aspek keselamatan, kebersihan, dan kebolehpercayaan perkhidmatan. Kajian yang sama turut melaporkan variasi penilaian berdasarkan etnik, di mana kumpulan pelajar tertentu lebih menekankan aspek aksesibiliti dan layanan staf.

Kepentingan faktor demografi menjadi lebih ketara dalam konteks krisis kesihatan global. Kajian oleh Pa et al. (2022) semasa pandemik COVID-19 menunjukkan bahawa kepuasan pelajar terhadap fasiliti sukan masih berada pada tahap sederhana, namun persepsi terhadap kualiti perkhidmatan berbeza mengikut jantina dan etnik. Pelajar lelaki lebih memberi tumpuan kepada aspek fizikal fasiliti, manakala pelajar wanita lebih sensitif terhadap isu keselamatan dan kebersihan. Dapatan ini mengukuhkan pandangan bahawa faktor demografi mempengaruhi keutamaan pelajar dalam menilai kualiti perkhidmatan sokongan universiti.

Kajian antarabangsa selepas tahun 2020 turut memperluas pemahaman mengenai kepuasan pelajar terhadap fasiliti sukan. Le et al. (2021) di Vietnam mendapati bahawa kebolehpercayaan dan kebersihan fasiliti merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelajar di universiti swasta. Rolo (2023) di Portugal pula menunjukkan bahawa dimensi keketaraan atau aspek fizikal fasiliti merupakan faktor paling dominan dalam menentukan kepuasan pelajar, diikuti oleh kebolehpercayaan perkhidmatan. Dapatan ini menegaskan bahawa kualiti fizikal fasiliti sukan bukan sahaja mempengaruhi kepuasan pelajar, tetapi turut memberi kesan kepada

imej institusi. Selain kepuasan, literatur terkini turut mengaitkan kualiti fasiliti sukan dengan motivasi dan tingkah laku pelajar. Ellail Ain Mohd Aznan et al. (2024) mendapati bahawa kepuasan terhadap kualiti perkhidmatan fasiliti sukan mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan motivasi pelajar untuk menggunakan kemudahan tersebut dan mengekalkan gaya hidup aktif. Hubungan ini menunjukkan bahawa fasiliti sukan berfungsi bukan sahaja sebagai kemudahan fizikal, tetapi juga sebagai pemangkin kepada kesejahteraan dan penglibatan pelajar.

Secara keseluruhannya, sorotan literatur menunjukkan bahawa kepuasan pelajar terhadap fasiliti sukan universiti dipengaruhi oleh gabungan kualiti perkhidmatan dan faktor demografi seperti jantina dan etnik. Kajian tempatan, serantau, dan antarabangsa secara konsisten melaporkan tahap kepuasan yang sederhana serta perbezaan penilaian mengikut latar belakang pelajar. Walaupun banyak kajian menekankan kepentingan kualiti fizikal, kebersihan, dan kebolehpercayaan fasiliti, interaksi antara faktor demografi dan kualiti perkhidmatan masih memerlukan penelitian yang lebih kontekstual, khususnya di universiti awam Sabah. Jurang ini menyediakan asas yang kukuh untuk kajian semasa dalam memperkukuh bukti empirikal dan menyokong pengurusan fasiliti sukan yang lebih inklusif dan responsif.

Metodologi Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kaedah tinjauan soal selidik sebagai instrumen utama pengumpulan data. Seramai 216 orang pelajar daripada universiti awam di Sabah telah dipilih sebagai responden melalui kaedah persampelan rawak berstrata bagi memastikan keterwakilan mengikut latar belakang demografi. Instrumen kajian diadaptasi daripada kajian terdahulu oleh Aminuddin Yusof dan Shamsarizal (2011) berkaitan perkhidmatan sukan serta kajian oleh Anuar Din (2010) mengenai kepuasan pelajar. Soal selidik ini dibangunkan berdasarkan dimensi SERVQUAL dan terdiri daripada tiga bahagian utama iaitu Bahagian A yang merangkumi maklumat demografi responden seperti jantina dan etnik, Bahagian B yang mengukur persepsi pelajar terhadap perkhidmatan sukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL iaitu keketaraan (tangibility), kebolehpercayaan (reliability), kepekaan (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy), serta Bahagian C yang menilai tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan sukan dan kemudahan yang disediakan oleh universiti. Kesemua item dalam soal selidik menggunakan skala Likert lima mata, bermula daripada 1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju, yang dipilih kerana membolehkan pengukuran tahap persetujuan pelajar terhadap pernyataan yang diberikan secara lebih sistematik dan mudah dianalisis. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk mengenal pasti profil demografi responden dan tahap kepuasan pelajar, manakala ujian korelasi dijalankan bagi menilai hubungan antara perkhidmatan sukan dan kepuasan pelajar.

Jadual 1: Pengelasan Skor Min (Mohd Majid Konting, 2000)

Pengelasan Skor Min	Tahap Skor
1.00 – 2.33	Rendah
2.34 – 3.67	Sederhana
3.68 – 5.00	Tinggi

Jadual 2: Kekuatan Korelasi (Collins *et al.*, 2009)

Kekuatan Korelasi	Kekuatan Hubungan
±0.90 hingga 0.99	Sangat Kuat
±0.70 hingga 0.89	Kuat
±0.40 hingga 0.69	Sederhana Kuat
0 hingga ±0.39	Lemah

Dapatan Kajian.

Ujian Kesahaan dan Kebolehpercayaan

Jadual 3: Kebolehpercayaan dalam instrumen perkhidmatan Sukan

Aspek Perkhidmatan	No Item	Bilangan Item	Alpha Cronbach
Keketaraan	1 hingga 10	10	0.89
Kebolehpercayaan	11 hingga 20	10	0.93
Kepekaan	21 hingga 29	9	0.92
Jaminan	30 hingga 38	9	0.94
Empati	39 hingga 46	8	0.92
Keseluruhan	1 hingga 46	46	0.97

Menurut Mohd Salleh Abu (2001) nilai yang berada dalam selang 0.65 hingga 0.95 adalah nilai yang boleh dipercayai sepenuhnya akan kestabilan data dan kredibiliti item tersebut. Dalam kajian yang dijalankan berpandukan kepada Jadual 3, dapatan kajian bagi nilai kebolehpercayaan untuk perkhidmatan sukan adalah di antara 0.89 hingga 0.94 iaitu 0.89 adalah merujuk kepada aspek keketaraan, 0.93 merujuk kepada aspek kebolehpercayaan, 0.92 merujuk kepada aspek kepekaan, 0.94 merujuk kepada aspek jaminan dan 0.92 merujuk kepada aspek empati. Oleh yang demikian, keseluruhan kebolehpercayaan dalam aspek perkhidmatan di Pusat Sukan UMS adalah 0.97.

Perbezaan menggunakan perkhidmatan Sukan berdasarkan jantina.

Kajian ini melibatkan seramai 216 orang pelajar universiti awam di Sabah yang kerap menggunakan perkhidmatan Pusat Sukan bagi tujuan aktiviti sukan dan riadah harian. Daripada jumlah tersebut, 98 orang adalah pelajar lelaki manakala 118 orang adalah pelajar wanita. Berdasarkan jadual 4, analisis perbandingan min menunjukkan bahawa pelajar lelaki mencatatkan skor min penggunaan perkhidmatan sukan sebanyak $M = 3.146$, $SD = 0.666$, manakala pelajar wanita mencatatkan skor min yang lebih tinggi iaitu $M = 3.459$, $SD = 0.570$. Perbezaan min antara kedua-dua kumpulan adalah 0.313, yang menunjukkan pelajar wanita lebih kerap menggunakan fasiliti berbanding pelajar lelaki. Hasil ujian-t bebas mendapati nilai $t = -3.672$, $df = 192.0$, $p = 0.001$, iaitu lebih kecil daripada aras signifikan $p < 0.05$. Keputusan ini membuktikan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan antara pelajar lelaki dan wanita dalam penggunaan perkhidmatan Pusat Sukan UMS, dengan pelajar wanita didapati lebih banyak menggunakan perkhidmatan sukan berbanding pelajar lelaki.

Jadual 4 : Perbezaan menggunakan perkhidmatan Sukan berdasarkan jantina.

Jantina	N	M	SD	MD	t	df	p
Lelaki	98	3.146	.666				
				.313	-3.672	192.0	.001
Wanita	118	3.459	.570				

n = 216 (*Aras Signifikan: $p < 0.05$)

Perbezaan menggunakan perkhidmatan di universiti awam berdasarkan kumpulan Etnik.

Berdasarkan Jadual 5 adalah *Ujian Analisis of Varians (ANOVA)* Sehala dan *Post Hoc Tukey HSD* digunakan untuk melihat perbezaan menggunakan perkhidmatan berdasarkan kumpulan etnik. Terdapat lima kumpulan etnik yang kaji dalam kajian iaitu Bumiputra Sabah/Sarawak, India, Cina, Melayu dan Lain-lain yang menggunakan perkhidmatan di Pusat Sukan UMS. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan berdasarkan penggunaan bagi kumpulan etnik secara keseluruhannya iaitu [$F(4, 211) = 9.220, p < 0.05$].

Jadual 5: Perbezaan menggunakan perkhidmatan di universiti awam Sabah berdasarkan kumpulan Etnik.

Perkhidmatan	Kumpulan Etnik	Ss	df	Ms	F	p
	Antara	12.86	4	3.217	9.220	.001
	Kumpulan					
	Dalam	73.631	211	.349		
	Kumpulan					
	Jumlah	86.5200	215			

n = 216 (*Aras Signifikan: $p < 0.05$)

Jadual 6: Perbandingan *Post Hoc Tukey HSD* menggunakan perkhidmatan universiti awam Sabah berdasarkan kumpulan etnik.

Aspek	Etnik (I)	Etnik (J)	Beza Min (I-J)	p
Perkhidmatan	Bumiputra Sabah/Sarawak	Cina	.584(*)	.003
	Bumiputra Sabah/Sarawak	India	.632(*)	.030
	Bumiputra Sabah/Sarawak	Lain-lain	.793(*)	.001
	Melayu	Lain-lain	.590(*)	.011

n = 216 (*Aras Signifikan: $p < 0.05$)

Berdasarkan keputusan Ujian ANOVA Sehala dan Post Hoc Tukey, dapatan kajian menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan dalam penggunaan perkhidmatan sukan di universiti awam di Sabah berdasarkan kumpulan etnik. Perbezaan min yang ketara dapat dilihat antara kumpulan Bumiputra Sabah/Sarawak dengan Cina (.584), Bumiputra Sabah/Sarawak dengan India (.632), Bumiputra Sabah/Sarawak dengan Lain-lain (.793), serta antara kumpulan Melayu dengan Lain-lain (.590). Keputusan ini membuktikan bahawa tahap penggunaan perkhidmatan sukan berbeza mengikut latar belakang etnik pelajar, dengan sesetengah kumpulan menunjukkan penggunaan yang lebih tinggi berbanding kumpulan lain. Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa terdapat perbezaan yang nyata dalam penggunaan perkhidmatan sukan berdasarkan kumpulan etnik.

Berdasarkan Jadual 7, dapatan kajian ini menunjukkan kumpulan etnik yang paling tinggi menggunakan perkhidmatan di universiti awam Sabah adalah pelajar daripada Bumiputra Sabah dan Sarawak dan kumpulan etnik yang paling rendah adalah pelajar dari kumpulan etnik Lain-lain. Berdasarkan dapatan kajian ini, merujuk kepada Jadual 1, kumpulan etnik Bumiputra Sabah dan Sarawak adalah paling tinggi dan kumpulan etnik dari lain-lain adalah yang paling rendah. Secara keseluruhan kumpulan etnik menggunakan perkhidmatan di Pusat universiti awam Sabah adalah berada pada tahap yang sederhana.

Jadual 7: Analisis Min bagi setiap bangsa dalam kumpulan etnik menggunakan perkhidmatan di universiti awam Sabah

Kumpulan Etnik	M	Tahap
Bumiputra Sabah/Sarawak	3.485	Sederhana
Cina	2.901	Sederhana
India	2.853	Sederhana
Melayu	3.282	Sederhana
Lain-lain	2.692	Sederhana
Keseluruhan	3.317	Sederhana

Berdasarkan Jadual 7, dapatan kajian ini menunjukkan kumpulan etnik yang paling tinggi menggunakan perkhidmatan di Pusat Sukan adalah pelajar daripada Bumiputra Sabah dan Sarawak dan kumpulan etnik yang paling rendah adalah pelajar dari kumpulan etnik Lain-lain. Berdasarkan dapatan kajian ini, merujuk kepada Jadual 1, kumpulan etnik Bumiputra Sabah dan Sarawak adalah paling tinggi dan kumpulan etnik dari lain-lain adalah yang paling rendah. Secara keseluruhan kumpulan etnik menggunakan perkhidmatan di Pusat Sukan UMS adalah berada pada tahap yang sederhana.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa penggunaan perkhidmatan sukan di sebuah universiti awam di Sabah berbeza mengikut faktor demografi pelajar. Dari segi jantina, pelajar wanita mencatatkan skor min yang lebih tinggi ($M = 3.459$, $SD = 0.570$) berbanding pelajar lelaki ($M = 3.146$, $SD = 0.666$), dengan perbezaan min sebanyak 0.313. Ujian-t bebas mengesahkan bahawa perbezaan ini adalah signifikan ($t = -3.672$, $df = 192.0$, $p = 0.001$), sekali gus menunjukkan bahawa pelajar wanita lebih kerap menggunakan fasiliti sukan berbanding pelajar lelaki.

Dari segi etnik, dapatan ANOVA Sehalu dan Post Hoc Tukey menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan dalam penggunaan perkhidmatan sukan antara kumpulan etnik. Pelajar daripada kumpulan Bumiputra Sabah dan Sarawak merupakan pengguna paling tinggi, manakala kumpulan Lain-lain mencatatkan penggunaan paling rendah. Secara keseluruhan, tahap penggunaan perkhidmatan sukan oleh semua kumpulan etnik berada pada tahap sederhana, namun jelas terdapat variasi yang ketara antara kumpulan etnik tertentu.

Kesimpulannya, dapatan kajian ini menegaskan bahawa faktor demografi seperti jantina dan etnik memainkan peranan penting dalam menentukan tahap penggunaan perkhidmatan sukan di universiti awam di Sabah. Pelajar wanita dan kumpulan etnik Bumiputra Sabah/Sarawak didapati lebih aktif menggunakan fasiliti berbanding kumpulan lain, sekali gus menunjukkan bahawa perbezaan demografi perlu diberi perhatian dalam perancangan dan pengurusan fasiliti sukan universiti bagi memastikan akses yang lebih inklusif dan seimbang.

Hubungan yang signifikan antara perkhidmatan sukan di universiti awam di Sabah dengan kepuasan pelajar.

Berdasarkan Jadual 8, dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara perkhidmatan sukan dengan kepuasan pelajar, dengan nilai korelasi $r = .772$, $p < .05$. Merujuk kepada Jadual 8, kekuatan korelasi bagi kedua-dua pemboleh ubah ini adalah pada tahap kuat, sekali gus membuktikan bahawa semakin tinggi tahap perkhidmatan sukan yang ditawarkan, semakin tinggi juga tahap kepuasan pelajar.

Jadual 8: Korelasi Pearson antara perkhidmatan Pusat Sukan dengan kepuasan pelajar

		Kepuasan Pelajar
Perkhidmatan di Pusat Sukan	r	.772 (*)
	P	.001

n=216 (* Aras Signifikan: $p < 0.05$)

Keseluruhan Dapatan Kajian.

Kajian ini melibatkan seramai 216 orang pelajar daripada sebuah universiti awam di Sabah, terdiri daripada 98 orang pelajar lelaki (45%) dan 118 orang pelajar wanita (55%). Dari segi etnik, majoriti responden adalah daripada kumpulan Bumiputra Sabah dan Sarawak (120 orang, 55%), diikuti oleh kumpulan Melayu (60 orang, 28%), Cina (15 orang, 7%), India (8 orang, 4%), dan Lain-lain (13 orang, 6%). Analisis perbandingan min menunjukkan bahawa pelajar wanita mencatatkan skor min penggunaan perkhidmatan sukan yang lebih tinggi ($M = 3.459$, $SD = 0.570$) berbanding pelajar lelaki ($M = 3.146$, $SD = 0.666$), dengan perbezaan min sebanyak 0.313. Ujian-t bebas mengesahkan bahawa perbezaan ini adalah signifikan ($t = -3.672$, $df = 192.0$, $p = 0.001$), sekali gus menunjukkan bahawa pelajar wanita lebih kerap menggunakan fasiliti sukan berbanding pelajar lelaki.

Dari segi etnik, dapatan ANOVA Sehalu dan Post Hoc Tukey menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan dalam penggunaan perkhidmatan sukan antara kumpulan etnik. Pelajar daripada kumpulan Bumiputra Sabah dan Sarawak merupakan pengguna paling tinggi, manakala kumpulan Lain-lain mencatatkan penggunaan paling rendah. Secara keseluruhan, tahap penggunaan perkhidmatan sukan oleh semua kumpulan etnik berada pada tahap sederhana, namun jelas terdapat variasi yang ketara antara kumpulan tertentu.

Selain itu, analisis korelasi menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara perkhidmatan sukan dengan kepuasan pelajar ($r = .772$, $p < .05$), dengan kekuatan korelasi berada pada tahap kuat. Dapatan ini membuktikan bahawa semakin tinggi tahap perkhidmatan sukan yang ditawarkan, semakin tinggi juga tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan yang disediakan.

Secara keseluruhannya, kajian ini menegaskan bahawa faktor demografi seperti jantina dan etnik memainkan peranan penting dalam menentukan tahap penggunaan perkhidmatan sukan, dan kualiti perkhidmatan yang baik mempunyai hubungan langsung dengan kepuasan pelajar. Hal ini menunjukkan bahawa pengurusan fasiliti sukan universiti perlu memberi perhatian kepada keperluan demografi pelajar serta meningkatkan kualiti perkhidmatan bagi memastikan pengalaman kampus yang lebih inklusif, seimbang dan memuaskan.

Perbincangan dan Implikasi.

Hasil kajian menegaskan bahawa perkhidmatan sukan memainkan peranan penting dalam membentuk kepuasan pelajar. Faktor demografi turut mempengaruhi tahap kepuasan, menunjukkan keperluan universiti untuk menyediakan perkhidmatan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kepelbagaian pelajar. Implikasi kajian ini adalah pihak pengurusan universiti perlu memperkuat strategi pembangunan perkhidmatan sukan dengan menekankan aspek kebolehpercayaan, di samping memastikan kemudahan yang ditawarkan dapat memenuhi keperluan pelajar daripada latar belakang demografi yang berbeza.

Dapatan dalam kajian ini membuktikan bahawa terdapat hubungan positif dan signifikan antara perkhidmatan sukan dengan kepuasan pelajar, dengan kekuatan korelasi yang tinggi. Dapatan ini menegaskan bahawa semakin baik perkhidmatan sukan yang ditawarkan, semakin tinggi tahap kepuasan pelajar terhadap pengalaman mereka. Hasil kajian ini selari dengan kajian Tan (2014) di Singapura yang menunjukkan bahawa faktor jantina dan etnik memainkan peranan penting dalam membentuk persepsi pelajar terhadap perkhidmatan sukan. Pelajar wanita lebih menekankan aspek kebolehpercayaan dan keselamatan, manakala pelajar lelaki lebih memberi perhatian kepada aspek fizikal. Kajian semasa turut mendapati bahawa pelajar wanita lebih aktif menggunakan perkhidmatan sukan berbanding lelaki, dan terdapat perbezaan signifikan berdasarkan etnik, dengan kumpulan Bumiputra Sabah/Sarawak mencatatkan penggunaan tertinggi. Hal ini membuktikan bahawa faktor demografi adalah penentu utama dalam tahap penggunaan dan kepuasan pelajar.

Selain itu, kajian Pa et al. (2022) semasa pandemik COVID-19 turut menyokong dapatan ini dengan menunjukkan bahawa pelajar wanita lebih menekankan aspek keselamatan dan kebersihan, manakala pelajar lelaki lebih menekankan aspek fizikal. Kajian semasa selari dengan dapatan tersebut, kerana pelajar wanita lebih aktif menggunakan perkhidmatan apabila aspek kebersihan dan keselamatan diberi perhatian. Kesenambungan dapatan ini turut diperkuatkan oleh kajian Le et al. (2021) di Vietnam yang menegaskan bahawa kebolehpercayaan dan kebersihan fasiliti merupakan faktor utama kepuasan pelajar. Hal ini seiring dengan dapatan semasa yang menunjukkan bahawa pelajar wanita lebih sensitif terhadap aspek kebersihan dan keselamatan, menjadikan faktor tersebut sebagai pendorong kepada penggunaan yang lebih tinggi.

Selain itu, kajian Rolo (2023) di Portugal menekankan bahawa aspek fizikal (tangibles) adalah dimensi paling dominan dalam menentukan kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan sukan. Dapatan semasa turut mendapati bahawa keketaraan (aspek fizikal perkhidmatan) adalah dimensi paling dominan, manakala kebolehpercayaan paling rendah. Hal ini menunjukkan bahawa pelajar memberi perhatian besar kepada keadaan fizikal perkhidmatan sukan, namun masih menuntut peningkatan dari segi konsistensi dan kebergantungan. Kajian Ellail Ain Mohd Aznan et al. (2024) di Malaysia pula mendapati bahawa kualiti perkhidmatan sukan mempunyai hubungan positif dengan motivasi pelajar untuk terlibat dalam aktiviti sukan. Kajian semasa menyokong dapatan ini, kerana perkhidmatan sukan bukan sahaja meningkatkan kepuasan pelajar, tetapi juga berperanan sebagai pemangkin kepada penglibatan aktif mereka dalam aktiviti riadah dan gaya hidup sihat. Akhir sekali, kajian Aminuddin Yusof dan Shamsarizal Abd Aziz (2008) menegaskan bahawa terdapat hubungan yang kuat antara kualiti perkhidmatan sukan dengan kepuasan pelajar, menggunakan kerangka SERVQUAL. Kajian semasa selari dengan dapatan tersebut, kerana walaupun semua dimensi perkhidmatan berada pada tahap sederhana, ia tetap mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan pelajar. Hal ini

menegaskan bahawa peningkatan dalam aspek kebolehpercayaan, kepekaan, jaminan dan empati akan memberi kesan langsung kepada kepuasan pelajar.

Implikasi kajian ini menegaskan bahawa perkhidmatan sukan bukan sekadar kemudahan tambahan, tetapi merupakan elemen penting dalam ekosistem universiti yang menyumbang kepada kepuasan, motivasi, dan kesejahteraan pelajar. Perkhidmatan sukan perlu sentiasa berada dalam keadaan baik, lengkap dan mudah diakses kerana aspek fizikal yang berkualiti memberi kesan langsung kepada persepsi pelajar dan menjadi faktor dominan dalam kepuasan mereka. Pada masa yang sama, pelajar mengharapkan perkhidmatan yang konsisten, boleh dipercayai serta responsif terhadap keperluan mereka, di samping layanan mesra, jaminan keselamatan dan empati daripada pihak pengurusan yang mampu meningkatkan rasa dihargai dan selamat, khususnya bagi pelajar wanita yang lebih sensitif terhadap aspek kebersihan dan keselamatan. Perkhidmatan sukan yang berkualiti bukan sahaja meningkatkan kepuasan, tetapi juga memotivasikan pelajar untuk lebih aktif dalam aktiviti riadah, sekali gus menyumbang kepada gaya hidup sihat dan kesejahteraan menyeluruh yang selari dengan matlamat pembangunan holistik universiti. Justeru, universiti perlu menyeimbangkan antara aspek fizikal dan psikososial perkhidmatan agar dapat memenuhi keperluan pelajar yang pelbagai, kerana perkhidmatan sukan yang inklusif dan berkualiti bukan sahaja memperkukuh imej universiti sebagai institusi yang mementingkan kesejahteraan pelajar, tetapi juga menegaskan peranannya dalam membentuk komuniti kampus yang seimbang dari segi akademik dan sosial.

Kesimpulan Kajian.

Kajian ini membuktikan bahawa terdapat interaksi signifikan antara faktor demografi dan perkhidmatan sukan terhadap kepuasan pelajar di universiti awam Sabah. Walaupun tahap kepuasan pelajar secara keseluruhan berada pada tahap sederhana, hubungan positif yang kuat antara perkhidmatan sukan dan kepuasan menunjukkan bahawa peningkatan kualiti perkhidmatan mampu memberikan impak besar terhadap pengalaman pelajar. Dapatan ini menegaskan bahawa aspek fizikal seperti keketaraan perlu diperkukuh, manakala aspek psikososial seperti kebolehpercayaan, kepekaan, jaminan dan empati perlu ditingkatkan agar perkhidmatan sukan lebih seimbang dan menyeluruh.

Selain itu, kajian ini turut menekankan bahawa faktor demografi seperti jantina dan etnik memainkan peranan penting dalam menentukan tahap penggunaan dan kepuasan pelajar. Pelajar wanita lebih sensitif terhadap aspek kebersihan dan keselamatan, manakala variasi etnik menunjukkan keperluan perkhidmatan yang inklusif dan mesra budaya. Hal ini memberi implikasi bahawa universiti perlu merangka polisi pembangunan perkhidmatan sukan yang bukan sahaja menekankan aspek fizikal, tetapi juga memberi perhatian kepada keperluan psikososial dan kepelbagaian latar belakang pelajar.

Secara keseluruhannya, kajian ini memberikan sumbangan penting kepada literatur pendidikan tinggi dengan menegaskan bahawa perkhidmatan sukan bukan sekadar kemudahan tambahan, tetapi merupakan komponen utama dalam meningkatkan kepuasan, motivasi dan kesejahteraan pelajar. Dapatan ini boleh dijadikan rujukan oleh pihak pengurusan universiti dalam merangka strategi dan polisi pembangunan perkhidmatan sukan yang lebih berkesan, inklusif dan holistik, sekali gus memperkukuh imej universiti sebagai institusi yang mementingkan kesejahteraan pelajar di samping pencapaian akademik.

Rujukan.

- Aminuddin Yusof, Mohd Sofian Omar-Fauzee, & Zizzi, S. (2011). College students' attitude towards the utilization of the Sport Recreation Center (SRC). A developmental theory for higher education. *Journal of College Student Development*, 40(5), 518–529.
- Ellail Ain Mohd Aznan, Mohd Salleh Aman, & Mohd Sofian Omar Fauzee. (2024). Association between service quality and motivation to engage with sports facilities among university students. *Malaysian Journal of Sport Science and Recreation*, 16(1), 22–35.
- Le, T. H., Nguyen, T. T., & Pham, Q. H. (2021). Assessment of students' satisfaction of facility service quality in private universities in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 1129–1138.
- Mohd Salleh Abu, & Zaidatun Tasir. (2001). *Pengenalan kepada analisis data berkomputer SPSS 10.0*. Kuala Lumpur: Venton Publishing.
- Nazarudin, M., Omar-Fauzee, O. S. M., Jamalish, M., Geok, K. S., & Din, A. (2009). Coaching leadership styles and athlete satisfaction among Malaysian university basketball team. *Research Journal of International Studies*, 9(1), 4–11.
- Nor Eeza Zainal Abidin, Mohd Salleh Aman, & Mohd Sofian Omar Fauzee. (2019). Student satisfaction towards sports facilities in Malaysian public universities. *Malaysian Journal of Sport Science and Recreation*, 15(2), 45–58.
- Nor Eeza Zainal Abidin, Tajul Arifin Muhammad, & Jamil Ahmad. (2019). Kualiti perkhidmatan fasiliti sukan di universiti awam Malaysia. *Jurnal Pendidikan Malaysia*.
- Norlaili Mohd Yusof, Soaib Asimiran, & Suhaida Abdul Kadir. (2022). Student satisfaction of university service quality in Malaysia: A review. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 11(1), 677–688.
- Pa, W. A. M. W., Hassan, M. F., & Redde, S. (2022). Service quality and student satisfaction with sports facilities during COVID-19 pandemic. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 11(2), 123–135.
- 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.
- Rolo, D. (2023). The SERVQUAL instrument to measure service quality in higher education: A case study in Portugal. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 15(4), 567–582.
- Tan, G. M. X. (2014). The effect of service quality of university sport facilities on students' affective and behavioral outcomes. Nanyang Technological University, Singapore.
- Tan, G. M. X. (2014). Students' perceptions of sports service quality in a Singapore university: The role of gender and ethnicity. *Asian Journal of Physical Education & Recreation*, 20(1), 34–47.
- Tinto, V. (1993). *Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition* (2nd ed.). University of Chicago Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.