

10766605

**PERPUSTAKAAN
FAKULTI ALAM BINA**



FAB30000010226

**TAHAP KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGURUSAN KEMUDAHAN
DI CINEPLEX**

NOR AZILA BT DAHALAN @ MOKHTAR

**Laporan projek ini dikemukakan
sebagai memenuhi sebahagian daripada
syarat penganugerahan Ijazah
Sarjana Muda Ukur Bahan**

**Fakulti Alam Bina
Universiti Teknologi Malaysia**

MEI, 2009

ABSTRAK

Cineplex terhasil melalui gabungan perkataan Sinema dan Kompleks di mana terdiri daripada sekurang-kurangnya dua buah dewan tontonan. Cineplex merupakan tempat awam yang selalu menjadi kunjungan pelbagai kaum dan latar belakang untuk menghilangkan tekanan, aktiviti masa lapang dan sebagainya. Walau bagaimanapun, salah satu tarikan pengguna ke cineplex adalah disebabkan oleh kemudahan yang disediakan yang mana dapat memuaskan pengguna. Pihak pengurusan perlulah sentiasa memastikan kemudahan yang disediakan dalam keadaan baik dan memuaskan pengguna. Objektif kajian ini adalah mengenal pasti pengurusan kemudahan di cineplex dan mengenal pasti tahap kepuasan pengguna terhadap pengurusan kemudahan di cineplex. Skop kajian ini tertumpu kepada empat buah cineplex di Johor Bahru iaitu GSC City Square, TGV Aeon Tebrau City, Pyramid Samera Theatre Chain Perling Mall, dan GSC Pelangi Leisure Mall. Responden bagi kajian ini ialah pihak pengurusan cineplex dan pengguna cineplex. Borang temubual dan borang soal selidik digunakan sebagai kaedah bagi mengumpulkan data-data dalam kajian penulisan ini. Daripada kajian yang dijalankan, didapati tahap kepuasan pengguna adalah dalam keadaan memuaskan bagi kemudahan asas, kemudahan papan tanda dan papan kenyataan, serta kemudahan perkhidmatan. Namun begitu, bagi kemudahan penggerak pengunjung, tahap kepuasan pengguna adalah sederhana memuaskan. Manakala pengurusan kemudahan bagi tiga buah cineplex iaitu GSC City Square, Pyramid Samera Theatre Chain dan GSC Pelangi Leisure Mall adalah hampir sama, cuma terdapat sedikit perbezaan yang dilakukan oleh pihak pengurusan dalam menguruskan kemudahan di cineplex.

ABSTRACT

Cineplex is a combination of the words Cinema and Complex which consist of at least two auditoriums. Cineplex is a public place that is always visited by people from various races and background in order to relax, as a leisure activities and others. However, one of the attraction why people go to Cineplex is because of the facilities provided have fulfill their satisfaction. Management team should always make sure that the facilities provided are in good condition and satisfy their customers. The objective of this research is to identify facilities management in cineplex and to identify level of customer satisfaction about facilities management in the cineplex. The scopes of this research is focused on the four cineplexes in Johor Bahru, example, GSC City Square, TGV Aeon Tebrau City, Pyramid Samera Theatre Chain Perling Mall, and GSC Pelangi Leisure Mall. Respondents for this research are facilities management team and customers who go to cineplex. Interview and questionnaires were used as method of collecting data for this research. From the research, the findings show that the level of customer satisfaction in a satisfied condition for basic facilities, signage and notice board, and service facilities. Nevertheless, the level of customer satisfaction for facilities like escalator and lift is moderate. Meanwhile, the structure and strategy of facilities management for GSC City Square, Pyramid Samera Theatre Chain Perling Mall, and GSC Pelangi Leisure Mall is almost similar.