

## Tinjauan: Pelancong kurang puas hati dengan mutu, khidmat di S'pura

SATU tinjauan baru-baru ini mendapati para pelancong kurang berpuas hati dengan mutu dan perkhidmatan di Singapura.

Tinjauan yang dijalankan Universiti Pengurusan Singapura (SMU) itu menyaksikan kemerosotan dalam tahap kepuasan pelanggan bagi para pelancong pada tahun ini berbanding tahun sebelumnya.

Daripada skala markah seratus, sektor pelancongan memberi markah 70 mata bagi tahun ini – merosot 73.5 mata dalam 2011.

Tinjauan itu mengukur markah daripada skala 0 hingga 100 dengan markah yang lebih tinggi mewakili prestasi yang lebih baik.

“Analisis Suku Ketiga 2012 menunjukkan responden pelancong dan bukan responden setempat yang rasa kurang puas hati dalam kedua sektor makanan dan minuman (F&B) dan pelancongan bagi perbandingan tahun,” menurut tinjauan itu.

Tinjauan itu menyatakan kepuasan pelancongan yang merosot besar terutamanya dalam tiga sektor kecil pelancongan termasuk sektor tarikan, sektor hotel dan sektor operasi pelancongan dan agensi-agensinya menjual tiket pelancongan.

Tinjauan itu mendapati para pelancong melihat mutu dalam perkhidmatan bagi ketiga-tiga sektor itu merosot menyusuli jangkauan mutu yang lebih tinggi bagi setiap tahun.

Yang paling teruk menurut tinjauan itu adalah sektor hotel dengan kepuasan pelancongan merosot 6.6 mata.

Tinjauan itu juga mendapati para pelanggan bagi syarikat-syarikat sektor pelancongan dan sektor makanan dan minuman bagi suku ketiga tahun ini bagaimanapun dapat menerima mutu pada tahap yang mereka jangkakan.

Syarikat-syarikat yang menunjukkan perkhidmatan yang kurang memuaskan bagi para pelanggan pula “didenda” dengan mendapat markah puas hati yang rendah.

“Para pelanggan ini rasa mereka mendapat mutu yang kurang daripada apa yang mereka jangkakan. Ini menunjukkan bagi para peniaga yang ingin mendapatkan kepuasan pelanggan di tahap lebih tinggi, pelaksanaan perkhidmatan mereka perlu dapat memenuhi jangkauan pelanggan, daripada menyediakan tahap khidmat jauh melebihi daripada apa yang dijangkakan,” tambah tinjauan itu.