

Khidmat runcit, hubungan maklumat memuaskan

TAHAP kepuasan pelanggan bagi produk dan khidmat dalam sektor runcit dan perhubungan maklumat mencapai paras tertinggi tahun ini berbanding tahun lalu.

Menurut Indeks Kepuasan Pelanggan yang dijalankan oleh Institut Kece-merlangan Perkhidmatan (ISES) Uni-versiti Pengurusan Singapura (SMU), tahap kepuasan bagi sektor runcit meningkat sebanyak 4.3 peratus berbanding tahun lalu.

Tahap kepuasan bagi sektor perhu-bungan maklumat pula tumbuh sebanyak 2.6 peratus.

Prestasi yang lebih baik itu menun-jukkan keberkesanan usaha yang di-jalankan oleh firma-firma dalam sektor tersebut, ujar laporan itu.

Tinjauan yang melibath sebanyak 649 syarikat runcit dan rhubungan maklumat itu dijalankan pada suku per-tama tahun ini.

Pengarah ISES, Cik Goline Lim, berkata para responden dalam tinjauan itu telah melalui sendiri pengalaman khidmat runcit dan perhubungan mak-lumat baru-baru ini.

“Tahap kepuasan pelanggan yang

lebih tinggi ini mencerminkan usaha yang dilakukan oleh para penyedia khidmat bagi memenuhi jangkaan pe-langgan di samping pengalaman keselu-ruhan pelanggan.

“Kami berharap para peniaga akan terus melabur dan meningkatkan daya saing prestasi perkhidmatan mereka,” ujar Cik Lim.

Bagi sektor runcit, tahap kepuasan lebih baik itu didorong oleh prestasi kukuh dalam empat daripada lapan seg-men di bawah sektor itu.

Sektor-sektor tersebut ialah kedai

gedung, kedai perabot, stesen minyak dan pasar raya.

Indeks itu mendapati bahawa kedai perabot Ikea mencatatkan kenaikan tertinggi iaitu 12 peratus dalam segmen tersebut.

Bagi sektor perhubungan maklumat pula, tiga syarikat telekomunikasi utama setempat telah mendorong segmen khidmat dan produk jalur lebar dengan didahului oleh firma Singapore Tele-communication Ltd (SingTel) yang menikmati peningkatan sebanyak 5.2 peratus.