

# Takashimaya, Sheng Siong, Uniqlo, Zalora dapat sambutan walau kepuasan pelanggan turun

GEDUNG serbaneka Takashimaya, rangkaian pasar raya Sheng Siong serta label fesyen Uniqlo dan Zalora mendapat sambutan baik daripada pengguna tetapi satu kajian menunjukkan bahawa kepuasan pelanggan dalam sektor runcit telah menurun.

Dapatan ini, yang didedahkan semalam adalah hasil kajian tahunan oleh Institut Kecemerlangan Perkhidmatan (ISE), Universiti Pengurusan Singapura (SMU).

Kajian itu menunjukkan bahawa kepuasan pelanggan dalam sektor runcit – yang terdiri daripada gedung serbaneka, pakaian fesyen, pasar raya dan e-dagang – jatuh sebanyak 1.5 peratus berbanding tahun lalu, mencatat 71.3 mata daripada 100.

Satu lagi sektor yang dijejaki, infokom, menyaksikan kepuasan pelanggan bertambah baik sebanyak 1.9 peratus, dengan 69.8 mata, membalikkan penurunan dua tahun.

Kajian itu, yang mengira markah

kepuasan pelanggan pada peringkat nasional, sektor, subsektor dan syarikat, melibatkan temu bual secara bersemuka dan melalui dalam talian, dengan 4,800 pengguna tempatan ditinjau antara Januari dengan April lalu.

Pengarah eksekutif ISE, Cik Neeta Lachmandas, berkata indeks kepuasan pelanggan menyediakan kompas untuk perniagaan mengenai bidang yang mereka perlu beri tumpuan, dan perkara yang pelanggan mereka anggap penting bagi menarik mereka semula.

“Dalam semua kajian yang kami lakukan, kami sebenarnya melihat bahawa kajian kepuasan pelanggan mempunyai kaitan positif dengan prestasi perniagaan syarikat,” tambahnya.

Penemuan itu dibuat sehari selepas Jabatan Perangkaan mendedahkan bahawa jualan runcit melonjak 17.8 peratus tahun ke tahun Mei lalu, melanjutkan pertumbuhan 12.1 peratus April lalu.

Cik Lachmandas, yang menyatakan bahawa sektor runcit telah meningkat

dalam beberapa bulan kebelakangan ini, menambah bahawa kelonggaran langkah Covid-19 Singapura telah menyebabkan banyak kedai dibuka semula.

Subsektor gedung serbaneka memperoleh 70.9 mata (penurunan 2.4 peratus tahun ke tahun) manakala pakaian fesyen mencatatkan 72.1 mata (penurunan 1.7 peratus).

Takashimaya mendahului subsektor gedung serbaneka dengan 76.3 mata (peningkatan 0.7 peratus).

Uniqlo, yang mendahului subsektor pakaian fesyen, memperoleh 75.9 mata (kenaikan 4.7 peratus).

Subsektor pasar raya mencatat 71.4 mata (turun 0.8 peratus), manakala subsektor e-dagang mendapat 70.8 mata (turun 0.5 peratus).

Sheng Siong, yang mendahului subsektor pasar raya, memperoleh 75 peratus (penurunan 0.2 peratus) manakala Zalora, yang mendahului subsektor e-dagang, memperoleh 75.1 mata (peningkatan 4.5 peratus).