

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**TINJAUAN KE ATAS TAHAP KUALITI PERKHIDMATAN
DI KALANGAN PENIAGA-PENIAGA KECIL DI SABAH**

**JULIAN PAUL SIDIN
SEKOLAH PERNIAGAAN DAN EKONOMI**

9 DISEMBER 2000



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

1. SINOPSIS

Kemunculan pelbagai jenis produk dan perkhidmatan di pasaran menjadi semakin ketara. Persaingan turut bertambah dengan kemunculan firma-firma baru yang berlandaskan kepada satu objektif yang sama iaitu memperluaskan pasaran masing-masing. Setiap firma ini menawarkan produk atau perkhidmatan mau pun yang sama atau yang berbeza mengikut gaya pendekatan yang berlainan samada melalui pengenalan produk baru atau melalui inovasi untuk menjadikannya lebih menarik berbanding dengan pesaing yang lain. Pelanggan dan perniagaan adalah dua entiti yang sentiasa berkaitan secara langsung dan tidak boleh dipisahkan. Dalam kertas ini, penyelidik cuba untuk mendedahkan apakah sebenarnya jangkaan pelanggan sebelum, semasa dan selepas menerima sesuatu produk atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh sebuah firma atau pembekal dari perspektif kualiti.

The existence of numerous types of product and services in the market is too obvious. Competitions among business firms are too great, which striving to achieve for the same objective, that is, to widen their own market shares. Different approaches have been used to be more competitive either through the introduction of a new product in the market or through product innovation. Customer and business are two different entities but closely related and cannot be separated. In this paper, the researcher is trying to expose the expectation of customers before, during and after receiving a product or services offered by the supplier in the perspective of quality.

2. PENGENALAN

Sejak bermulanya perdagangan barter sehingga ke pengamalan kaedah perniagaan masa kini, pelanggan telah memainkan peranan yang