



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Aine	Liiketaloustiede markkinointi	Päivämäärä	2.5.2003
Tekijä	Hanna Stenius	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	155
Otsikko	Asiakkaiden tyytyväisyys kiinteistöalan palveluyrityksen palvelujen laatuun		
Ohjaajat	KTT Helena Mäkinen ja KTM Arja Lemmetyinen		

Tiivistelmä

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyys kiinteistöalan palveluyrityksen palvelujen laatuun. Palvelun laadulle on löydetty viisi ulottuvuutta, jotka ovat luotettavuus, palvelujen nopeus, varmuus, empaattisuus ja palveluympäristö. Asiakas erittelee niiden avulla käsityksiään palvelun laadusta. (Zeithaml & Bitner 2000, 82.) Palvelun laatu on asiakastyytyväisyyden komponentti (Zeithaml & Bitner 2000, 74), mutta samoja vertailutekijöitä on kuitenkin mahdollista käyttää sekä palvelun laadun että asiakastyytyväisyyden mittaamiseen (Liljander 1995, 209).

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin postikyselytutkimusta. Otokseen poimittiin yhteensä 3961 asukasta. Kysely suoritettiin vuoden 2002 helmikuussa. Tutkimuksen luotettavuus arvioitiin hyväksi.

Tutkimustulokset osoittivat, että kiinteistönhoidon osalta asioinnin laadussa ja kiinteistön ulkoalueiden hoidon, siivouksen ja tiedottamisen laadussa on parantamisen varaa. Yhteystietojen näkyvyys asiakkaille näyttäisi sijaan olevan melko kohdallaan. Vuokra- ja vastikevalvonnan henkilökunnan tavoitettavuus on hyvällä tasolla, samoin vuokra- ja vastikevalvonnan palvelun ymmärrettävyys ja ystävällisyys. Myös vastike- ja vuokranmaksukuittien virheettömyys on kunnossa ja vastike- ja vuokranmaksukuittien toimituksen laatu näyttää olevan jotakuinkin kohdallaan. Isännöinnin osalta asioimisen laatu ja tiedottamisen laatu kaipaavat joiltakin osin vielä kehittämistä. Isännöitsijän tavoitettavuus ei myöskään ole riittävää. Toiminnan laatu poikkeustilanteessa sen sijaan sai olosuhteisiin nähden hyvän arvion. Isännöitsijän yhteystietojen näkyvyys asiakkaille on myös hyvä. Asunnonvälityksen osalta henkilökohtainen palvelu on hyvää. Sen sijaan asunnonvälityksen henkilökunnan saavutettavuus on vaihtelevaa ja siinä on vielä parantamisen varaa. Asunnonvälityspalvelun tiedottaminen on riittävän laadukasta. Palveluympäristö on myös kunnossa ja sopimuksentekopalvelut ovat melko vaivattomia

Asiasanat	Palvelun laatu, asiakastyytyväisyys, kiinteistöpalvelut
Muita tietoja	