



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

| | | | |
|------------|--|------------------|-----------|
| Aine | Liiketaloustiede, markkinointi | Päivämäärä | 12.2.2003 |
| Tekijä(t) | Hanna-Leena Hellemaa | Matrikkelinumero | |
| | | Sivumäärä | 105 |
| Otsikko | Asiakkaan kokema palvelun laatu hotelli Nukkumatissa | | |
| Ohjaaja(t) | KTT Pekka Tuominen, KTM Arja Lemmetyinen | | |

Tiivistelmä

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata ja analysoida, miten asiakkaat kokivat palvelun laadun hotelli Nukkumatissa. Tutkimus ja sen osaongelmat perustuvat Christian Grönroosin teoriaan palvelun laadusta, jonka mukaan asiakkaan kokema laatu muodostuu kahdesta eri ulottuvuudesta: teknisestä ja toiminnallisesta. Lisäksi laadun kokemiseen liittyy yrityskuva eli imago. Se toimii ikään kuin suodattimena, jonka läpi asiakas tarkastelee laatua. Koettu kokonaislaatu syntyy asiakkaan palveluun kohdistamien odotusten ja siitä saatujen kokemusten vastaavuudesta. Palvelun laatua ja sen muodostumista on tarkasteltava osana yrityksen palvelujärjestelmää. Palvelun laadun lisäksi järjestelmässä on Jarmo R. Lehtisen mukaan kolme muuta osatekijää: palveluntuotantoprosessi, palvelupaketti ja palvelukulttuuri.

Tutkimus suoritettiin informoituna kyselynä syksyllä 1996. Tutkimuksen perusjoukon muodostivat hotelli Nukkumatissa yöpyneet asiakkaat. Tästä perusjoukosta kerättiin harkinnanvarainen näyte paikan päällä. Kyselylomakkeita jaettiin 200 kappaletta, joista 136 eli 68 % palautui täytettyinä takaisin. Saadun aineiston tarkastamisen jälkeen näytteen lopulliseksi kooksi saatiin 129. Aineiston analysointi suoritettiin SPSS for Windows -ohjelmalla. Analyysimenetelminä käytettiin suoria jakaumia, keskiarvotaulukointia ja keskihajontalukuja sekä korrelaatiokertoimia.

Yleisesti ottaen palvelun laatu hotelli Nukkumatissa koettiin melko hyväksi. Vastaajista 89 % myös suosittelisi Nukkumattia tuttavilleen. Teknisen laadun osatekijöistä parhaimpina pidettiin henkilökunnan ammattitaitoa sekä huoneisiin liittyviä ominaisuuksia. Heikoimmaksi tekninen laatu koettiin pubissa sekä ravintolassa etenkin aamiaisen osalta. Toiminnallisen laadun osatekijöistä eniten kiitosta saivat puolestaan huonevarustuksen ja laskutuksen luotettavuus sekä henkilökunnan ystävällisyys ja palveluhalu. Ravintolan ja pubin toiminnallinen laatu arvioitiin hieman paremmaksi kuin niiden tekninen laatu. Nukkumatissa toiminnallista laatua voitaisiin erityisesti parantaa lisäämällä henkilökunnan lukumäärää ja kiinnittämällä enemmän huomiota kanta-asiakassuhteisiin.

Negatiivisimmat arviot tässä tutkimuksessa sai kokonaisuudessaan Nukkumatissa pub, jonka osalta ainoastaan 35 % vastaajista koki odotustensa vastanneen kokemuksia erinomaisesti tai melko hyvin. Ravintolan osalta odotukset vastasivat kokemuksia vastaavasti 58 %:n mielestä. Kokemukset henkilökunnasta, huoneista ja vastaanotosta täyttivät odotukset erinomaisesti tai melko hyvin vähintään 80 %:n mielestä.

Yrityskuvaan liittyvien arvioiden mukaan Nukkumattia pidettiin asiakasystävällisenä, ammattitaitoisena ja hinta-laatusuhteeltaan melko hyvänä hotellina. Toisaalta Nukkumattia ei mielletty kovinkaan lapsiystävälliseksi eikä yksilölliseksi hotelliksi. Tutkimuksessa nousivat esille Nukkumatissa useimmin yöpyvät asiakkaat, 31–40 -vuotiaat, akateemisesti koulutetut sekä suurituloisimmat, jotka suhtautuivat muita kriittisemmin saamansa palvelun laatuun.

| | |
|---------------|--|
| Asiasanat | |
| Muita tietoja | |