



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

Oppiaine	Markkinointi	Päivämäärä	29.4.2005
Tekijä(t)	Johanna Mäentaka	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	103
Otsikko	Asiakkaan kokema kokonaislaatu ruokaravintolassa. Case: Ravintola Kala-Trappi		
Ohjaaja(t)	Aino Halinen-Kaila ja Harri Terho		

Tiivistelmä

Tutkielmassa tarkasteltiin palvelun koettua kokonaislaatua yhdellä palvelun tiukimmin kilpaillulla alalla, ruokaravintolassa. Tutkielman tarkoituksena oli selvittää koettua palvelun kokonaislaatua selvittämällä seuraavat osaongelmat: mitkä asiat asiakas kokee tärkeiksi palveluun kohdistamissa odotuksissa, millaiseksi asiakas kokee palvelun laadun ruokaravintolassa sekä miten nämä odotukset ja kokemukset vastaavat toisiaan arvioitaessa koettua palvelun kokonaislaatua.

Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu yhdistettiin tässä tutkielmassa toisiinsa globaalitasolla, jolloin palvelun laatu johtaa asiakastyytyväisyyteen palveluprosessin tuloksena. Tukirunkona käytettiin Christian Grönroosin kehittämää laatu-ulottuvuusmallia palvelun teknisestä ja toiminnallisesta laadusta. Tähän teoriaan yhdistettiin myös Berryn, Parasuramin ja Zeithamlin kehittämä SERVQUAL mittaristo, jossa laatu jaetaan palveluympäristöön, empaattisuuteen, luotettavuuteen, reagointialttiuteen sekä palveluvarmuuteen.

Tutkielma perustui positivistiseen tutkimusotteeseen, jonka menetelmänä käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Aineisto kerättiin kyselylomakkeella Ravintola Kala-Trappissa satunnaisotannalla 3.-23.12.2003 välisenä aikana. Hyväksyttäviä vastauksia saatiin yhteensä 85 kappaletta. Kyselylomakkeilla kerätty aineisto analysoitiin SPSS-ohjelmaa käyttäen.

Odotuksia tutkittaessa tärkeimmäksi osa-alueeksi nousi luotettavuus, jolla kartoitettiin ruuista ja juomista saatavaa tietoa, henkilökunnan luotettavan tuntuista toimintaa sekä lupausten pitämistä. Matalimmat odotukset asiakkailla oli palveluympäristön osa-alueesta, jossa kartoitettiin ravintolan miljöötä, laitteita, ruokalistaa, ruokaa ja juomaa sekä henkilökunnan ulkoista olemusta. Arvioissa eri osa-alueiden kesken ei kuitenkaan ollut suuria eroja, vaan kaikki osa-alueet saivat korkean tai melko korkean odotusarvon.

Kokemuksia tutkittaessa parhaimman arvosanan sai palveluvarmuus, jossa kartoitettiin henkilökunnan käytöstä. Yksittäisistä väitteistä esiin nousi miljöö sekä ruokien ja juomien laadukkuus parhaimmilla arvoilla. Myöskään kokemusten osa-alueissa arviot eivät paljon eronneet keskenään.

Odotuksia ja kokemuksia verrattaessa parhaiten toisensa kohtasivat väittämät palveluympäristön osa-alueessa. Eri asiakassegmenttien välillä ei juurikaan ollut nähtävissä eroja odotuksissa tai kokemuksissa. Suurimmat erot löytyivät rahan ja ajankäytössä.

Kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat yleisellä tasolla hyvin tyytyväisiä Ravintola Kala-Trappin tarjoamaan palvelun laatuun. Parannettavaa löytyisi lupausten pidossa, kysymyksiin vastaamisen taidoissa sekä ruotsin kielessä.

Asiasanat	Palvelun laatu, asiakastyytyväisyys, ravintola, SERVQUAL
Muita tietoja	