



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

Oppiaine	Markkinointi	Päivämäärä	3.6.2005
Tekijä	Virpi Paananen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	104
Otsikko	Turun Huoneistovälitys Oy:n palvelut ja niiden laatu		
Ohjaajat	KTT Pekka Tuominen KTT Arto Lindblom		

Palvelut muodostavat yhä suuremman osan kansantaloudesta. Palveluihin kuuluu olennaisena osana niiden laatu. Kun laatu on kilpailijoihin nähden ylivoimainen, nousee se tärkeimmäksi kilpailutekijäksi. Palvelun laatua tutkittaessa on ymmärrettävä kokonaisuudessaan, kuinka palveluntuotantojärjestelmä toimii ja miten palvelupaketti on suunniteltu. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata ja analysoida Turun Huoneistovälitys Oy:n vuokranantajille kohdistettuja asunnon vuokravälityspalveluita ja niiden laatua. Tutkimusongelmaa selvitetään kolmen osaongelman avulla: 1. Miten vuokranantajat kokevat Turun Huoneistovälitys Oy:n palvelutuotantojärjestelmän resurssit? 2. Miten vuokranantajat kokevat Turun Huoneistovälitys Oy:n palvelupaketin? 3. Miten vuokranantajat kokevat Turun Huoneistovälitys Oy:n palvelun kokonaislaadun?

Tutkimuksen teoreettisena viitekehystenä käytetään Jarmo R. Lehtisen käsitejärjestelmää palvelutuotantoprosessista ja palvelupaketista, josta jälkimmäistä on täydennetty Christian Grönroosin palvelupaketin käsitteillä. Palvelun laadun muodostumista kuvataan Grönroosin mukaan. Tutkimus on kvantitatiivinen poikkileikkaustutkimus, joka toteutettiin postikyselynä. Kysely lähetettiin kaikille vuokranantajille, jotka olivat käyttäneet Huoneistovälityksen palveluita 1.1.1999–31.10.1999, joten kyseessä on harkinnanvarainen näyte. Kyselyitä postitettiin 133, joista saatiin muistutuskierron mukana lukien sata takaisin. Vastausprosentiksi tuli 75 %. Aineisto analysoitiin SPSS for Windows -ohjelmalla. Aineiston kuvaamisessa on käytetty graafeja ja suoria jakaumia. Aineistoa on tiivistetty faktorianalyysillä. Aineistoa pyrittiin selittämään korrelaatio- ja varianssianalyysillä käyttäen. Tutkimuksessa pyrittiin varmistamaan validit ja reliabelit tulokset.

Tutkimustulokset antavat kokonaisuudessaan positiivisen kuvan Huoneistovälityksen palveluista ja niiden laadusta. Palvelutuotantoprosessissa laatua tuottavia resursseja ovat kontakti-, asiakas- sekä fyysiset resurssit. Suorien jakaumien perusteella Huoneistovälitys sai näistä kaikista hyvät arvostelut. Yleisarvosanaksi palveluille annettiin 8,4. Palvelupakettia ja sen osia arvioitaessa tuloksissa havaittiin kuitenkin kohtalaisen paljon ”en osaa sanoa” -vastauksia. Tämä saattaa johtua siitä, että aineetonta palvelua on usein vaikea hahmottaa ja palvelupaketin eri osat eivät ehkä ole vuokranantajille täysin tutut. Palvelun laadun asiakas kokee odotusten ja havaintojen välisenä diskonfirmaationa. Tässä tutkimuksessa palvelun kokonaislaatua arvioitaessa korostuu toiminnallinen laatu ja siinä erityisesti kontaktiresurssien ammattitaidon ja palvelualltiuden merkitys. Teknistä laatua arvioitaessa korostuu Huoneistovälityksen kyky hoitaa ongelmat. Imago toimii laatumallin suodattimena ja siihen liitetään vuokralaisten saavutettavuus ja vuokraamisen vaivattomuus. Tutkimuksen perusteella näyttää siltä, että vuokranantajien kokemukset Huoneistovälityksen palveluista ja niiden laadusta ovat varsin positiiviset.

Asiasanat	Palvelujen markkinointi, palvelujen laatu
Muita tietoja	