



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

Aine	Markkinointi	Päivämäärä	02.08.2003
Tekijä(t)	Lotta Mäki	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	108
Otsikko	ASIAKKAIDEN TYYTYVÄISYYS SEAWIND LINEN PALVELUN LAATUUN		
Ohjaaja(t)	KTT Rami Olkkonen		

Tiivistelmä

Palveluyrityksen on tunnettava asiakaskuntansa ja ymmärrettävä asiakkaiden arvontuotantoa ylläpitääkseen kannattavuutta ja ylipäättään turvatakseen olemassaolonsa nykypäivän kilpailevilla markkinoilla. Asiakastytyväisyyttä mittaamalla saadaan selville, mitkä tekijät ovat asiakkaille arvokkaita ja mistä asiakastytyväisyys muodostuu. Näin saatu tieto mahdollistaa yrityksen toimintaratkaisujen oikein suuntaamisen.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella asiakkaiden tyytyväisyyttä SeaWind Linen palvelun laatuun. Tutkimusongelma voidaan jakaa neljään osaongelmaan: 1) mitä asiakkaat odottavat SeaWind Linen palvelulta, 2) mitkä ovat tärkeimmät laivayhtiön valintaan vaikuttavat tekijät, 3) miten asiakkaat kokevat nämä tekijät SeaWind Linella ja 4) kuinka uskollisia SeaWind Linen asiakkaat ovat.

Tutkimus on luonteeltaan kvantitatiivinen. Näyte kerättiin kyselylomakkeilla ennalta määriteltynä tutkimusajankohtana. Kyselylomakkeet jaettiin SeaWind Linen Turun sataman lähtöselvityksessä asioineille asiakkaille aikavälillä 3.3–12.4.2003. Täytetyt lomakkeet palautettiin laivan infopisteeseen matkan aikana. Aineisto koostui 271 palautetusta lomakkeesta ja vastausprosentti oli 56. Aineistoa analysoitiin SPSS for Windows -ohjelman avulla suoria jakaumia, ristiintaulukoita ja keskiarvovertailuja käyttäen.

Tärkeimmäksi laivayhtiön valintaan vaikuttavaksi tekijäksi nousivat edulliset hinnat. Lisäksi turvallisuuden tunne matkan aikana ja varauksen oikein tekeminen heti ensimmäisellä kerralla valittiin usein kolmen tärkeimmän tekijän joukkoon. Kaiken kaikkiaan tutkittujen SeaWind Linen asiakkaiden odotukset ja kokemukset vastasivat hyvin toisiaan. Kuitenkin hyttien ja yleisten tilojen siisteys ja miellyttävyys, henkilökunnan ystävällisyys ja asiantuntevuus sekä turvallisuuden tunne koettiin hiukan odotuksia huonommiksi. Yrityksen tulisi pyrkiä parantamaan erityisesti näitä tekijöitä, sillä tutkimustulosten mukaan ne ovat erittäin tärkeitä asiakkaille. Henkilökunnan ulkoasun siisteys ja mainosmateriaalin miellyttävyys koettiin odotuksia paremmiksi, mutta näiden tekijöiden tärkeys jäi puolestaan alhaiseksi. Yleisesti ottaen voidaan todeta, että erot jäivät häviävän pieniksi odotusten ja kokemusten välillä ja asiakkaat arvioivat olevansa tyytyväisiä SeaWind Linen palveluihin sekä saavansa rahoilleen vastinetta käyttäessään laivayhtiötä.

Asiasanat	Asiakastytyväisyys, palvelun laatu.
Muita tietoja	

