



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

Aine	Kansainvälinen liiketoiminta	Päivämäärä	24.4.2003
Tekijä(t)	Suvi Hovikari	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	113
Otsikko	YRITYSASIAKKAIDEN TYYTYVÄISYYS VAKUUTUSPALVELUUN – CASE: POHJOLAN VUOSITARKASTUS YRITTÄJÄASIAKKAILLE		
Ohjaaja(t)	KTL Martti Salo KTM Birgitta Sandberg		

Tiivistelmä

Tämä tutkimus tehtiin toimeksiantona Pohjola-yhtiöille ja sen tarkoituksena oli selvittää, *kuinka tyytyväisiä yrittäjäasiakkaat ovat Pohjolan tarjoamaan vuositarkastuspalveluun*. Vuositarkastus on yksi tärkeimmistä yrittäjäasiakkaille tarjotuista palveluista ja vaikuttaa sen vuoksi myös merkittävästi yrittäjäasiakkaiden koko palvelusuhteen kohtaan tuntemaan tyytyväisyyteen. Tutkimus rajattiin koskemaan yrittäjäasiakkaita siitä syystä, että heille suunnattu erillinen palvelu on ollut toiminnassa nykyisessä muodossaan vasta muutaman vuoden. Tämän vuoksi heidän tyytyväisyytensä kartoittamista ja palvelun kehittämistä pidettiin tärkeänä.

Tutkimus aloitettiin tutustumalla asiakastyytyväisyydestä tehtyyn kirjallisuuteen ja aikaisempiin tutkimuksiin. Tutkimuksen viitekehikseksi valittiin Liljanderin ja Strandvikin palvelusuhteen laatumalli, jonka mukaan asiakastyytyväisyys muodostuu palvelun laadusta ja asiakkaan tekemistä uhrauksista. Palvelusuhteen laatumallin valitsemista tutkimuksen viitekehikseksi perusteltiin sillä, että se jakaa tyytyväisyyden muodostumisen palvelujakson ja palvelusuhteen tasoille. Tutkimuksen kohteena oleva vuositarkastuspalvelu on nimenomaan palvelusuhteen sisältämä palvelujakso ja mallin avulla sitä voitiin tarkastella osana suurempaa kokonaisuutta. Tarkasteltavat palveluominaisuudet johdettiin SERVQUAL –mallin laatuksiteereistä, joita ovat fyysinen ympäristö, luotettavuus, reagointialttius, vakuuttavuus ja empatia.

Tutkimus oli luonteeltaan kvantitatiivinen ja tutkimusmenetelmänä käytettiin kuvailevaa tutkimusta. Otoksen kooksi muodostui 628 yrittäjäasiakasta ja aineisto kerättiin puhelinhaastatteluilla 3.–14.6.2002 välisenä aikana strukturoidun kyselylomakkeen avulla. Aineisto käsitti 206 yrittäjäasiakasta ja se analysoitiin SPSS 10.1 for Windows –ohjelman avulla käyttäen suoria frekvenssijakaumia, prosenttilukuja, keskiarvoja, ristiintaulukointia sekä korrelaatio- ja varianssianalyysia.

Tutkimuksen viitekehiksen mukaan yrittäjäasiakkaiden tyytyväisyys vuositarkastuspalveluun muodostui palvelun arvosta, joka koostuu palvelun laadusta ja asiakkaan tekemistä uhrauksista. Koska asiakkaan tekemien uhrausten merkitys todettiin tutkimuksessa pieneksi, muodostui palvelun arvo melkein yksinomaan palvelun laadusta. Palvelun laatu, joka syntyy palvelun toimivuuden ja merkityksen vertailusta, oli suoritettuna tutkimuksessa lähes kiitettävää. Näin ollen voidaan sanoa vastanneiden olleen tyytyväisiä vuositarkastuspalveluun. Tutkittujen palveluominaisuuksien todettiin korreloivat merkittävästi kokonaistyytyväisyyden kanssa. Tämä vahvistaa asiakastyytyväisyyden muodostuneen näiden ominaisuuksien kautta ja todistaa tutkimuksen mitanteen oikeita tekijöitä.

Asiasanat	Asiakastyytyväisyys, palvelun laatu
Muita tietoja	Salainen 14.5.2006

