

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä Krista Reiman	
Työn nimi Asiakastyytyväisyyskysely - Case: M-Logistics Oy	
Päiväys	10.10.2011
Sivumäärä/Liitteet	87/2
Ohjaajat Seppo Pitkänen ja Pentti Mäkelä	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani M-Logistics Oy	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Makuuni-liikkeiden tyytyväisyyttä M-Logistics Oy:n tilausjärjestelmään, tuotevalikoimaan, tuotteiden saatavuuteen ja toimituksiin sekä tiedottamiseen ja yhteydenottoihin liittyen. Tutkimuksella oli tarkoitus selvittää M-Logistics Oy:n vahvuuksia ja heikkouksia kyseisen toiminnan eri osa-alueilla.</p> <p>Tutkimuksen teoriaosuudessa käsitellään asiakastyytyväisyyttä ja sen merkitystä yritykselle. Käyn myös läpi, miksi asiakastyytyväisyystutkimuksia tehdään ja miten tutkimusprosessi yleensä toteutetaan. Lisäksi käyn läpi markkinoinnin kilpailukeinoja ja niiden merkitystä yrityksen kannattavuudelle ja asiakastyytyväisyydelle.</p> <p>Tutkimuksen empiirisessä osassa suoritin tutkimustulosten analysoinnin sekä kvantitatiivisilla, että kvalitatiivisilla menetelmillä. Kyselyn suoritin kyselylomakkeella kesällä 2011. Yrityksen yhteyshenkilö välitti saatekirjeen sähköpostitse Makuuni-liikkeisiin ja liikkeiden myymäläpäälliköille ja kaikkia 78:aa liikettä pyydettiin vastaamaan kyselyyn. Kyselyn lopuksi vastaajan oli mahdollista osallistua virkistysrahan arvontaan. 75 henkilöä vastasi kyselyyn.</p> <p>Saaduista vastauksista käy ilmi, että Makuuni-liikkeet ovat pääasiassa tyytyväisiä M-Logistics Oy:n toiminnan eri osa-alueisiin. Tyytyväisyys tuotteiden saatavuuteen on kuitenkin heikompi, kuin tyytyväisyys muihin tutkittuihin osa-alueisiin. Tutkimustulosten pohjalta M-Logistics Oy pystyy kehittämään toimintaansa asiakkailleen mieluisemmaksi ja tällä tavoin parantamaan myös asiakastyytyväisyyttään.</p> <p>Tutkimuksen lopuksi kokoon yhteenvetoon saaduista vastauksista ja pohdin kehitysideoita toiminnan parantamiseksi. Pohdin myös itse tutkimuksen onnistumista ja tutkijan toimintaa tutkimusprosessin aikana.</p>	
Avainsanat Asiakastyytyväisyys, Asiakastyytyväisyystutkimus, Markkinoinnin kilpailukeinot	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author Krista Reiman			
Title of Thesis Customer satisfaction survey - Case: M-Logistics Oy			
Date	10.10.2011	Pages/Appendices	87/2
Supervisors Seppo Pitkänen and Pentti Mäkelä			
Client Organisation /Partners M-Logistics Oy			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this survey was to determine how satisfied Makuuni-stores are with M-Logistics Oy's operations such as their online ordering system, product range, product availability, deliveries and informing. The aim of this survey was to determine what are M-Logistics Oy's strengths and weaknesses in different areas of their operations.</p> <p>In the theory part of this thesis customer satisfaction and its importance to a company are discussed. The discussion also deals with how customer satisfaction surveys are conducted and how the process is usually carried out. In addition, the thesis looks into the elements of the marketing mix and the importance of each element to a company's profitability and customer satisfaction.</p> <p>In the empirical part of this thesis the analysis of the research material was conducted with both quantitative and qualitative methods. The survey was conducted in the summer of 2011 as a questionnaire. A covering letter was sent to all Makuuni-stores and store managers by email and everyone was asked to respond. At the end of the questionnaire respondents had an opportunity to participate in a draw of vouchers for promoting their well-being. The survey received 75 responses.</p> <p>The survey results indicate that the Makuuni-stores are mostly satisfied with different parts of M-Logistic Oy's operations. Satisfaction with product availability is however lower than satisfaction with the other elements of the operations of M-Logistics Oy. With the help of the results of this survey M-Logistics Oy can improve their operations to be more customer-friendly and by doing this they can also improve their customer satisfaction.</p> <p>At the end of the thesis the results were summarized and different development ideas were pondered about to improve the operations of M-Logistics Oy. The thesis also discusses how well the survey was conducted and the activity of the author.</p>			
Keywords Customer satisfaction, Customer satisfaction survey, Marketing mix			