

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Laura Juntunen	
Työn nimi Asiakastyytyväisyys Citymarket Päivärannan pesukadulla	
Päiväys 20.11.2013	Sivumäärä/Liitteet 48+2
Ohjaaja(t) Jari Lindén, Pentti Mäkelä	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Citymarket Oy	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää Citymarket Päivärannan pesukadun asiakastyytyväisyyden nykytilanteen taso. Päivärannan Citymarket on hypermarket, joka tarjoaa monenlaista palvelua kaupassa asioiville. Tutkimustulosten avulla yritys voi kehittää toimintaansa ja muokata palveluitaan asiakkaiden toiveita vastaaviksi.</p> <p>Työn teoreettinen viitekehys pohjautui asiakastyytyväisyyden, palvelun laadun ja markkinoinnin kilpailukeinojen käsitteisiin. Näiden avulla yritys saa tietoa, miten erilaistaa palveluaan kilpailijoihin nähden ja miten palvelun laatu vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen.</p> <p>Opinnäytetyöni toteutin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Kysely tapahtui 14.3.-25.3.2013 välisellä ajalla strukturoidun kyselylomakkeen avulla. Lomakkeita jaettiin asutopesun oston yhteydessä 100 kappaletta, joista 40 palautui.</p> <p>Tulosten perusteella voidaan sanoa että vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä Citymarket Päivärannan pesukatuun ja olivat valmiita käyttämään sitä uudelleen ja suosittelemaan muillekin. Eniten arvostettiin henkilökunnan palveluaittiutta ja henkilökohtaisen palvelun laatua. Myös pesuvalikoimaan ja pesukadun aukioloaikoihin oltiin tyytyväisiä. Kyselyyn osallistuneiden vastausten perusteella eniten kehitettävää olisi hintatasossa ja pesun laadussa sekä normaalihintaisen pesun hinta-laatu suhteessa.</p>	
Avainsanat asiakastyytyväisyys, markkinoinnin kilpailukeinot, palvelun laatu	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Laura Juntunen			
Title of Thesis Customer Satisfaction at the car wash Citymarket Päiväranta			
Date	20.11.2013	Pages/Appendices	48+2
Supervisor(s) Jari Lindén, Pentti Mäkelä			
Client Organisation /Partners Citymarket Oy			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to research the present customer satisfaction level at the car wash Citymarket Päiväranta. Citymarket Päiväranta is a hypermarket which provides many kinds of services to the market's customers. With the help of the present research results, the company can improve its operations and adapt its services to meet customers' wishes.</p> <p>The theoretical context of this thesis was based on terms like customer satisfaction, the quality of service and competitive marketing strategies. By examining these elements the company gets information on how to differentiate its services against the competitors and what impact the quality of services has on customer satisfaction.</p> <p>The research was executed as quantitative research. The survey was conducted between the 14th and 25th March 2013 through a structured questionnaire. In total, 100 questionnaires were distributed during the purchase of car wash and 40 of them returned.</p> <p>According to the results the customers were mainly satisfied with the car wash Citymarket Päiväranta and they were ready to use it again and also recommend it to others. The most appreciated factor was personnel's willingness to serve and the quality of personal service. The respondents were also pleased with the selection of washes and the opening hours of the car wash. In conclusion, the responses received from the participants of the enquiry indicate that the price level, the quality of the wash and the price-quality relation of a normal priced wash need the most improving.</p>			
<p>Keywords customer satisfaction, competitive marketing strategies, quality of service</p>			