

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala			
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma			
Työn tekijä(t) Sari Aho			
Työn nimi Asiakastyytyväisyyskysely Case: Mainostoimisto Funlus Oy			
Päiväys	28.4.2015	Sivumäärä/Liitteet	61
Ohjaaja(t) Risto Kiuru			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Mainostoimisto Funlus Oy			
Tiivistelmä			
<p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi mainostoimisto Funlus Oy. Työn tarkoituksena oli tutkia yrityksen asiakastyytyväisyyttä ja selvittää, mitkä palvelun laadun osatekijät asiakkaat kokivat merkityksellisiksi, vastasiko mainostoimiston palvelun laatu asiakkaiden odotuksia, mitä mieltä asiakkaat olivat yrityksen tärkeimpien tuotteiden ominaisuuksista, mitä asiakkaat yrityksen tuotteilta odottivat ja täytyivätkö yrityksen markkinointiviestinnän antamat lupaukset. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu palvelun laatua, asiakkaiden odotuksia ja kokemuksia sekä arvon tuotantoa käsittelevistä osista.</p> <p>Asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin kvantitatiivista kyselylomaketta apuna käyttäen, jonka asiakkaat täyttivät itsenäisesti. Kyselylomake lähetettiin sähköpostitse yrityksen kahdeksallekymmenellekolmelle asiakkaalle. Kyselylomakkeen tekemisessä käytettiin apuna Webropol- ohjelmaa. Kyselyyn vastasi kaksikymmentäkaksi asiakasta ja vastausprosentiksi muodostui 26,5%.</p> <p>Tutkimuksen mukaan asiakkaat kokivat kaikki palvelun laadun ulottuvuudet merkityksellisiksi ja yrityksen palvelun laatu vastasi asiakkaiden odotuksia. Asiakkaat olivat enimmäkseen tyytyväisiä yrityksen tuotteisiin ja yrityksen markkinointiviestinnän lupaukset täytyivät.</p>			
Avainsanat			
asiakastyytyväisyys, palvelun laatu, odotukset ja kokemukset, arvon tuottaminen			

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Sari Aho			
Title of Thesis Customer satisfaction case: Advertising agency Funlus Oy			
Date	28.4.2015	Pages/Appendices	61
Supervisor(s) Risto Kiuru			
Client Organisation /Partners Advertising agency Funlus Oy			
<p>Abstract</p> <p>The client organization of this thesis project was advertising agency Funlus Oy. The thesis research investigates the company`s customer satisfaction. With the research it was possible to find out what service quality dimensions customers considered important, did company`s service quality meet customers` expectations, what customers think about the company`s product quality, what expectations customer have towards the company`s products and the fact if the company is able to keep its marketing promises. The theoretical framework of the thesis consists of three different parts: service quality, expectations and perceptions and the customer value proposition.</p> <p>The customer satisfaction research was conducted by using a qualitative questionnaire which customers filled in independently. The questionnaire was sent by e-mail to the company`s eighty three customers. The Webropol system was used for creating the survey form. Twenty- two customers answered to the survey and the response rate was approximately twenty-six per cent.</p> <p>According to the results of the research customers felt that all service quality dimensions were important and the company`s service quality met customers` expectations. The results of the survey indicated that customers were satisfied with the company`s products and that the company was able to keep its marketing promises.</p>			
Keywords			
customer satisfaction, service quality, expectations and perceptions, customer value proposition			