

Enstitüsü : Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Dalı : İşletme
Programı : İşletme Doktora
Tez Danışmanı : Prof. Dr. Peyami Sefa ÇARIKCIOĞLU
Tez Türü ve Tarihi : Doktora – Mayıs 2023

ÖZET

MÜŞTERİ İSTEK, İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ÜRÜN VE HİZMET ÖZELLİKLERİNE DÖNÜŞÜMÜ

Hasan Ali KENDİR

Firmaların kurum imajını koruması, piyasadaki yerini garanti altına alması ve müşterilerin firmaya karşı güveninin canlı tutulması için müşteri memnuniyeti ve sadakati önemli bir paya sahiptir.

Bu çalışmada, müşteri isteklerinin ve beklentilerinin/ihtiyaçlarının ürün/hizmet spesifikasyonlarına dönüşümünün akaryakıt sektörü bağlamında araştırılması amaçlanmıştır.

Bu çalışmada, müşteri memnuniyeti ve beklentilerinin firmaların sunduğu ürün ve hizmetlerin özelleştirilmesinde etkisinin incelenmesi amacıyla akaryakıt sektöründe bir araştırma gerçekleştirilmiştir. 1519 kişiyle gerçekleştirilen araştırmada KANO modeli ve Net Tavsiye Skoru ölçümleri yapılmıştır. Gerçekleştirilen anket çalışması SPSS ve Lisrel programları aracılığıyla analiz edilmiştir.

Araştırma sonucunda, Akaryakıt İstasyonlarında arabadan inmeden ödeme çözümlerinin kullanılmasının tuvaletlerde covid'e özel ek temizlik ve sterilizasyon tedbirlerinin alınması ile kahve hizmeti sunulması üzerinde hem kalite fonksiyon yayılımı (KFY) hem de Net Tavsiye Skoru (NPS – Net Promoter Score) için pozitif etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu, Kano modelin, KFY'nin ve NPS'in müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını ürün tasarımlarına ve sunumuna yansıtarak müşteri memnuniyeti ve sadakati oluşturmak için etkili araçlar olduğu şeklinde

yorumlanmıştır. Ayrıca, Akaryakıt İstasyonlarında sunulan hizmetlerin müşteri memnuniyeti ve sadakati yaratması açısından birbirinden bağımsız olmadığı şekilde yorumlanmıştır.

Anahtar Sözcükler: Akaryakıt sektörü, KANO modeli, Müşteri beklentileri, Net Tavsiye Skoru (NPS – Net Promoter Score),

University : Istanbul Kultur University
Institute : Institute of Graduate Studies
Department : Business Administration
Programme : Business Administration
Supervisor : Prof .Dr. Peyami Sefa ÇARIKCIOĞLU
Degree Awarded and Date : PhD – May 2023

ABSTRACT

MÜŞTERİ İSTEK, İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ÜRÜN VE HİZMET ÖZELLİKLERİNE DÖNÜŞÜMÜ

Hasan Ali KENDİR

Customer satisfaction and loyalty have an important role in protecting the corporate image of the companies, guaranteeing their place in the market and keeping the trust of the customers towards the company alive.

This research study aims to investigate the transformation of customer requests and expectations/needs into product/service specifications in the context of the fuel sector.

In this study, a research was carried out in the fuel sector in order to examine the effect of customer satisfaction and expectations on the privatization of products and services offered by companies. In the research conducted with 1519 people, KANO model and Net Promoter Score measurements were made. The survey study carried out was analyzed through SPSS and Lisrel programs.

As a result of the research, it has been determined that the use of payment solutions without getting out of the car at the Fuel Stations has a positive effect on both the quality function spread and the Net Promoter Score, on the taking of additional cleaning and sterilization measures specific to covid in the toilets and the provision of coffee service. This finding was interpreted as the Kano model, QFD (Quality Function Deployment) and NPS (Net Promoter Score) are effective tools for creating customer satisfaction and loyalty by reflecting customer expectations and needs on product designs and presentation. In addition, it has been interpreted that the services offered

at the Fuel Stations are not independent of each other in terms of creating customer satisfaction and loyalty.

Key Words: Fuel industry, KANO model, Customer requirements, Net Promoter Score (NPS)