

GSM Operatörlerine Yönelik Müşteri Memnuniyet Araştırması

Customer Satisfaction Survey Intended GSM Operators

Ediz ATMACA¹
Medine KESKİN²

ÖZET

Günümüzde hızla gelişmekte olan hizmet sektöründe yer alan GSM operatörlerinin sürekliliği, müşteri memnuniyeti ile doğrudan ilişkilidir. Teknolojideki hızlı değişimle birlikte farklı marka ve modellerde kullanılan cep telefonları günlük hayatımızın vazgeçilmezi haline gelerek, GSM operatörleri için büyük bir pazar oluşturmuştur. Yapılan çalışmada, Türkiye’de GSM operatörlerini kullanan kişilerin müşteri memnuniyetleri ile ilgili bir saha araştırması yapılmıştır. IBM SPSS Statistics 20 paket programı yardımıyla araştırma sonuçları değerlendirilmiştir. Değerlendirme sonrasında operatörlerin kriter bazlı sıralamaları ve gelişime açık yanları belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: GSM, Müşteri Memnuniyeti

ABSTRACT

Nowadays, continuity of GSM operators, take part in service sector which grows up rapidly, is directly related to customer satisfaction. With rapid developments in technology, mobile phones which are produced in different brands and models have become indispensables in our lives and has created a huge market for GSM operators. In this study, a field work about customer satisfaction of GSM operators operate in Turkey is made. Research results are evaluated with IBM SPSS Statistics 20 packaged software. After evaluation, sorting based criterias and criterias open to improvement of operators are determined.

Keywords: GSM, Customer Satisfaction

¹Gazi Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Endüstri Mühendisliği Bölümü, hediz@gazi.edu.tr

²Gazi Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Endüstri Mühendisliği Bölümü