

Asiakastyytyväisyystutkimus Ravintolatalo Pataruukki

Tuomo Kärkkäinen

Opinnäytetyö

22.05.2012

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Tuomo Kärkkäinen	
Työn nimi Asiakastyytyväisyystutkimus Ravintolatalo Pataruukki	
Päiväys 23.5.2012	Sivumäärä/Liitteet 38/1
Ohjaaja(t) Riitta-Liisa Komulainen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Ravintolatalo Pataruukki	
Tiivistelmä <p>Asiakastyytyväisyyden tutkiminen on jokaiselle yritykselle tärkeä asia. Palveluja käyttävät asiakkaat ovat yrityksen rahoittajia ja mikäli asiakkaat ovat sekä tyytyväisiä että uskollisia myös liiketoiminta on kannattavaa. Kun asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun on todennäköistä, että he käyttävät palvelua myös uudelleen.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin asiakastyytyväisyyttä Ravintolatalo Pataruukissa Juankoskella. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Ravintolatalo Pataruukin asiakkaiden tyytyväisyyttä käyttämiinsä palveluihin Ravintolatalo Pataruukin discossa, pizzeriassa ja pubissa sekä löytää mahdollisia kehittämis- ja parantamiskohteita. Tavoitelluksi näytteen kooksi asetettiin 120 Ravintolatalo Pataruukin palveluita käyttänyttä asiakasta, mutta palautuneita tutkimuslomakkeita saatiin lopulta 100 kappaletta. Aineistoa kerättiin kesäkuun ja lokakuun välisenä aikana vuonna 2011. Tutkimus oli kvantitatiivinen survey - tutkimus ja sen aineisto koottiin informoituna kyselynä.</p> <p>Saaduista tuloksista voidaan päätellä, että Ravintolatalo Pataruukin asiakkaat ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä nykyiseen toimintaan eikä mitään suuria toimenpiteitä tarvita. Erityisesti palvelun ystävällisyys sai positiivista palautetta. Negatiivista palautetta annettiin karaokesta, wc-tilojen siisteydestä, ilmastoinnista, discon tilojen riittämättömyydestä ja aukioloajoista. Kyselyn tulosten perusteella annettiin toimeksiantajalle kehittämisohjeita asiakastyytyväisyyden ylläpitämiseksi ja sen parantamiseksi.</p>	
Avainsanat Asiakastyytyväisyys, Laatu	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Tuomo Kärkkäinen			
Title of Thesis Customer satisfaction in Ravintolatalo Pataruukki			
Date	23.5.2012	Pages/Appendices	38/1
Supervisor(s) Riitta-Liisa Komulainen			
Client Organisation/Partners Ravintolatalo Pataruukki			
<p>Abstract</p> <p>Measuring the customer satisfaction is an important matter for every company. Customers are financiers of the company and if customers are satisfied and loyal the business is profitable. When customers are satisfied with the service it is likely that they will use the service again.</p> <p>This thesis researched customer satisfaction in Ravintolatalo Pataruukki. The purpose of this survey was to to examine customer satisfaction to the services in disco, pizzeria and pub. Added to that one goal was to find out some ideas to develop customer satisfaction. The desired sample size of 120 was set for the customers who used services provided by Ravintolatalo Pataruukki. Finally I get 100 sample. Data collection was carried out during months June and October 2011. The research was quantitative and the data was collected by survey method.</p> <p>The results indicate that the respondent are satisfied with Ravintolatalo Pataruukki and no big actions is needed. In particular the friendliness service received positive feedback. Negative feedback was karaoke, toilet cleanliness, ventilation, small disco area and the opening hours. Based on the results of the principal suggestions to improve customer satisfaction in order to maintain and to improve it.</p>			
Keyword Customer satisfaction, quality			

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Tutkimuksen tausta	6
1.2	Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja rajausta	7
1.3	Tutkimuksessa käytettävät keskeiset käsitteet.....	7
1.4	Tutkimusraportin eteneminen	8
2	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	9
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	13
3.1	Tutkimusmenetelmä ja näytteen koko	13
3.2	Tiedonkeruulomakkeen rakenne ja aineiston käsittely	14
3.3	Tutkimuksen luotettavuus	15
4	TUTKIMUSTULOKSET	16
4.1	Vastaajien taustatiedot.....	16
4.2	Tyytyväisyys Ravintolatalo Pataruukin eri palveluihin	25
4.3	Tyytyväisyys eri palvelujen välillä	27
4.4	Vastaajien yleinen tyytyväisyys	30
4.5	Muu palaute Ravintolatalo Pataruukkiin liittyen.....	32
5	POHDINTA	34
5.1	Tutkimuksen tausta	34
5.2	Yleisesti tutkimustuloksista	34
5.3	Jatkotoimenpiteet tutkimuksen pohjalta.....	35
5.4	Itsearviointi.....	36
	LÄHTEET	38

LIITTEET

Liite 1 Tutkimuksen tiedonkeruulomake

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Juankoskella sijaitsevan Ravintolatalo Pataruukin asiakastyytyväisyyden tämänhetkistä tasoa ja muodostaa kattava kuva siitä, mitkä asiat vaikuttavat tämän yrityksen asiakkaiden tyytyväisyyteen. Tutkimuksen myötä Ravintolatalo Pataruukki voi kehittää toimintaansa asiakaslähtöisempään suuntaan. Kasvavan kilpailun keskellä on tärkeää tunnistaa oman yrityksen heikkoudet ja vahvuudet sekä saada tietoa siitä, kuinka yritys voi parantaa asiakastyytyväisyyttä ja sitä kautta myös asiakasuskollisuutta.

Ravintolatalo Pataruukki perustettiin vuonna 1972 ja avattiin yleisölle 26.2.1972. Pataruukissa toimii yksi Koillis-Savon alueen vanhimmista pubeista. Vuonna 1991 alakerrassa toiminut ruokaravintola lopetettiin ja sen tilalle tuli disco. Ravintolatalo Pataruukin omistaa Raija Nykänen ja jo toisessa polvessa Pataruukin isäntänä toimiva Eero Nykänen. Ravintolatalo Pataruukin tiloissa toimii nykyisin disco, pubi ja pizzeria. Työntekijöitä Pataruukissa on kuusi ja heidän lisäksi palkkalistoilla on kaksi tunti-työntekijää.

Vuodelta 2011 saatujen tulosten perusteella käy ilmi, että matkailu- ja ravintola-alalla majoituksen ja ruoan kysyntä on ollut nousussa kun taas alkoholijuomien kysyntä on jäänyt selvästi jälkeen muun myynnin määräkehityksessä. (Matkailu- ja ravintola-alan kehitysnäkymät. 2012) Yleisesti ottaen kasvua alalla on saanut aikaan matkailun lisääntyminen. Turistit ovat myös Ravintolatalo Pataruukin potentiaalinen kasvava asiakasjoukko.

Valitettava tosiasia on että alkoholiveron korotukset lisäävät niin sanottu. matkustajatuontia, joka edelleen laskee anniskelukulutusta alaspäin. Tilastokeskuksen mukaan raaka-aineiden tukkuhinnat nousivat vuonna 2011 5,4 prosenttia vuodesta 2010. (Matkailu- ja ravintola-alan kehitysnäkymät. 2012)

1.2 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja rajaus

Tutkimuksen tarkoituksena on **selvittää** Ravintolatalo Pataruukin asiakkaiden tyytyväisyyttä käyttämiinsä palveluihin Ravintolatalo Pataruukin discossa, pizzeriassa ja pubissa. Tutkimuksen avulla pyritään löytämään Ravintolatalo Pataruukista **mahdollisia kehittämistä- ja parantamiskohteita**. Tavoitteena on saada toimeksiantajalle mahdollisimman laaja ja monipuolinen kuva yrityksen eri palveluita käyttävien asiakkaiden tyytyväisyyden nykytasosta.

Tutkimus rajataan siten, että tavoitelluksi vastaajien määräksi asetetaan 120 Ravintolatalo Pataruukin asiakasta. Ravintolatalo Pataruukin asiakkaiden kaksi selkeää pääryhmää ovat lounasasiakkaat ja illanistujat. Siksi näistä kummastakin asiakasryhmästä pyritään saamaan 60 vastausta ja näin asiakkaiden esittämiä mielipiteitä voidaan verrata keskenään tulosten käsittelyvaiheessa. **Aineiston kerääminen tapahtuu kesäkuun ja lokakuun välisenä aikana vuonna 2011.**

1.3 Tutkimuksessa käytettävät keskeiset käsitteet

Tähän tutkimukseen liittyvät keskeiset käsitteet ovat:

Asiakas: Henkilö joka on käyttänyt organisaation tarjoamia palveluja

Asiakastyytyväisyys: Asiakkaan kokema mielihyvä tai pettymys, joka on tuloksena asiakkaan käyttämän palvelun seurauksista verrattuna hänen odotuksiinsa (Kotler 2003, 40).

Asiakastyytyväisyystutkimus: Tutkimusmuoto, jonka avulla pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä, seuraamaan tyytyväisyyden nykytasoa ja toimenpiteiden vaikutusta (Ylikoski 1999, 156).

Laatu: Yleisin laadun määritelmä liiketoiminnassa on se, miten hyvin yrityksen tarjoama tavara tai palvelu vastaa asiakkaan omia odotuksia (Ylikoski 1999, 118).

1.4 Tutkimusraportin eteneminen

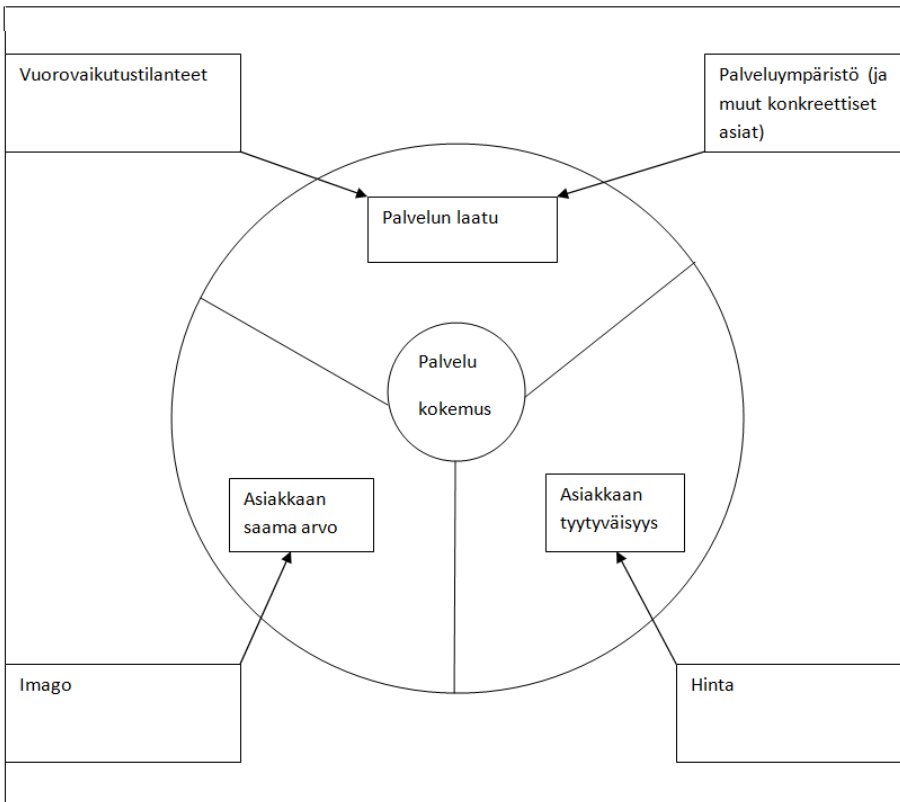
Tutkimusraportin johdannossa käsitellään tämän tutkimuksen tausta, tarkoitus ja rajaukset (luku 1). Johdannossa kerrotaan myös Ravintolatalo Pataruukin historiasta, jotta tulisi selville mistä lähtökohdista on lähdetty. Lisäksi johdannossa käydään läpi tämän tutkimuksen keskeiset käsitteet. Johdannon jälkeen perehdytään kirjallisuuden avulla asiakastyytyväisyyteen ja asiakastyytyväisyystutkimuksen keskeisiin tavoitteisiin (luku 2). Kolmannessa luvussa käsitellään tutkimusmenetelmiä, näytteen kokoa, tiedonkeruulomakkeen rakennetta, aineiston käsittelyä ja tutkimuksen luotettavuutta. Luku neljä käsittelee tutkimustuloksia (luku 4). Ensimmäiseksi selvitetään vastaajien taustatiedot kuten vastaajien ikä, kotipaikkakunta, sukupuoli, ammattiasema sekä se kuinka usein vastaaja keskimäärin käy Ravintolatalo Pataruukissa. Näiden taustatietokysymysten lisäksi selvitetään miksi vastaaja oli juuri nyt päättänyt käyttämään Ravintolatalo Pataruukin palveluita ja kuinka kauan vastaaja oli käyttänyt näitä palveluita. Taustatietokysymysten jälkeen käsitellään vastaajien tyytyväisyyttä Ravintolatalo Pataruukin eri palveluihin pizzeriassa, discossa ja pubissa ja vertaillaan tyytyväisyyttä niiden välillä. Seuraavaksi vertaillaan eri palvelujen tärkeyttä vastaajille ja tyytyväisyyttä Ravintolatalo Pataruukin toimintaan yleensä. Näiden edellä mainittujen asioiden käsittelyn jälkeen kuvataan vielä, kuinka tyytyväisiä vastaajat ovat Ravintolatalo Pataruukin aukioloaikoihin ja millaisia yleisarvosanoja Ravintolatalo Pataruukki sai. Tutkimustuloksista viimeisenä käsitellään vastaajien antamaa muuta palautetta Ravintolatalo Pataruukille. Tutkimustulosten käsittelyn jälkeen tulee pohdintaosuus, jossa käsitellään tuloksia yleisesti ja listataan esiin tulleet kehittämissuositukset (luku 5) .

2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Yksi tärkeimmistä asioista yrityksen menestykselle on asiakastyytyväisyys. Seuraavaksi käsitelläänkin asiakastyytyväisyyttä ja sen mittaamista koskevaa teoretietoa. Aiheesta on kirjoittanut muun muassa Tuire Ylikoski.

Asiakas käyttää palvelua, koska hän haluaa tyydyttää jonkin tarpeen. Palvelujen käyttömotiivit ovat kuitenkin usein tiedostamattomia, kuten esimerkiksi yhteensopivuuden ja itsearvostuksen tarpeiden tyydyttäminen. Niinpä tyytyväisyyden kokemus kuluttajan mielessä (tiedostettuna) liittyykin selvästi siihen, minkälaisen ”hyötykimpun” hän palvelun ostaessa saa. (Ylikoski 1999, 151.)

”Kun asiakkaan tyytyväisyyteen halutaan vaikuttaa, etsitään sellaisia palvelun konkreettiasia ja abstrakteja ominaisuuksia, jotka tuottavat asiakkaalle tyytyväisyyden kokemuksia.” (Ylikoski 1999,152).



KUVIO 1. Palvelun laadun osatekijät Ylikosken mukaan (1999, 152)

Kuviossa 1 on kuvaus palvelun laadun osatekijöistä. Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa usein myös palvelun tai palveluun liitettävien tavaroiden laatu, kuten esimerkiksi ravintolassa ruoka. Asiakastyytyväisyyttä voidaan saada aikaan myös esimerkiksi edullisella hinnalla. (Ylikoski 1999,153.)

Palveluorganisaation vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolelle jäävät kuitenkin tilannetekijät, kuten esimerkiksi asiakkaan kiire. Koska jokainen asiakas on yksilö, tyytyväisyyden muodostumiseen vaikuttavat myös asiakkaan yksilölliset ominaisuudet. (Ylikoski 1999,153.)

Asiakkaan saaman arvon käsitettä havainnollistaa seuraava esimerkki. Asiakas kokee saavansa tietystä ravintolasta hyvää palvelua ja hyvää ruokaa. Lisäksi hän kokee miellyttävänä ystävälliset tarjoilijat ja asioimisen muiden suosimassa hyvämaineisessa ravintolassa. Tätä kokonais-hyötyä hän vertaa ravintolan hintatasoon. Rahallisten kustannusten lisäksi hän arvioi palvelun käyttämisestä hänelle aiheutuvaa vaivannäköä, esimerkiksi jou-

tuuko hän ravintolassa odottamaan tarjoilua kauan tai onko pöytä varattava etukäteen. Psykkiset kustannuksen tarkoittavat palvelun käyttämiseen liittyviä harmejä, esimerkiksi liian äänekkäs musiikki tai ylimielinen hovimestari voivat aiheuttaa epämiellyttäviä tuntemuksia. Vertaillessaan hyötyjä ja kustannuksia kuluttajalle syntyy mielikuva siitä, mikä tämän ravintolan palvelun hänelle tuoma arvo on. (Ylikoski 1999, 153 – 154.)

Jokaisella yrityksellä pitäisi olla jonkinlainen mielikuva siitä, ovatko sen asiakkaat tyytyväisiä. Jokaisella yrityksen johdossa tai palveluksessa olevalla on oma käsityksensä siitä, kuinka tyytyväisiä tai tyytymättömiä asiakkaat ovat yrityksen toimintaan. Yleensä helpoiten tyytymättömyydestä saa tietoa suoraan asiakkaan antamasta palautteista tai valituksista. Perinteistä kautta saatu tieto on kaikki arvokasta, mutta ei kerro riittävän tarkasti asiakkaiden mielipidettä. Kattavamman tiedon saamiseksi tarvitaan asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmä. (Ylikoski 1999, 155.)

”Asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmä koostuu sekä tutkimuksista että suoran palautteen järjestelmästä.” (Ylikoski 1999, 155).

Asiakastyytyväisyystutkimusten avulla pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä ja seuraamaan, miten toimenpiteet vaikuttavat. Asiakastyytyväisyystutkimuksilla on neljä päätavoitetta:

- 1. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen.** Tutkimuksen avulla pyritään saamaan selville, mitkä tekijät organisaation toiminnassa tuottavat asiakkaille tyytyväisyyttä
- 2. Tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen.** Tavoitteena on selvittää, miten organisaatio suoriutuu asiakastyytyväisyyden tuottamisessa.
- 3. Toimenpide-ehtotusten tuottaminen.** Kun asiakastyytyväisyys on mitattu, tulosten avulla voidaan nähdä, minkälaisia toimenpiteitä tyytyväisyyden kehittäminen edellyttää ja mikä on toimenpiteiden suositeltava tärkeysjärjestys.

4. Asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta. *Mitauksia tulee suorittaa tietyin väliajoin, jotta nähdään, miten asiakastyytyväisyys kehittyy ja miten korjaavat toimenpiteet ovat vaikuttaneet.*

(Ylikoski 1999.156.)

Opinnäytetyön ja siihen liittyvän tutkimuksen tarkoitus perustuu näihin asiakastyytyväisyystutkimukselle asetettuihin päätavoitteisiin. Ne määrittelevät myös tutkimuskysymyksiä, joiden pohjalta laaditaan aineistonkeruulomake. Valmiin opinnäytetyöraportin johtopäätöksissä on tarkoitus esittää toimenpide-ehdotuksia tämän hetkisen asiakastyytyväisyyden tason ja asiakkaiden antaman palautteen perusteella.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

3.1 Tutkimusmenetelmä ja näytteen koko

Opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus toteutettiin Juankoskella Ravintolatalo Pataruukin tiloissa määrällisellä tutkimuksella. Tutkimus oli kvantitatiivinen survey-tutkimus ja sen aineisto koottiin informoituna kyselynä. Informoitu kysely merkitsee lähtökohtaisesti sitä, että tutkija jakaa kyselylomakkeet ja opastaa tarvittaessa vastaajia lomakkeen täytössä. Tähän tutkimuksen aineisto kerättiin niin, että kyselylomakkeiden jakoon osallistui myös Ravintolatalo Pataruukin henkilökunta. Asiakkaille kerrottiin kyselylomakkeiden jakamisen yhteydessä tutkimuksen tarkoituksesta sekä vastattiin heidän mahdollisesti esittämiinsä tutkimusta koskeviin kysymyksiin.

Esimerkiksi postikyselyyn verrattuna informoidun kyselyn suurimpia etua on se, että tiedonkeruulomake luovutetaan kohdehenkilölle henkilökohtaisesti. Tämä antaa paremman vastausprosentin. Toinen huomattava etu on se että vastaajaa voidaan opastaa mahdollisten väärinkäsitysten minimoimiseksi. (Heikkilä 2004, 67.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen kohteena olivat Ravintolatalo Pataruukin palveluita käyttäneet asiakkaat. Havaintomateriaali kerättiin heiltä Ravintolatalo Pataruukin tiloissa Juankoskella kesäkuun ja lokakuun välisenä aikana vuonna 2011. Kyselylomakkeita jaettiin kahdelle eri asiakasryhmälle, jotka olivat ruokailevat asiakkaat ja niin sanotut "illanistujat".

Käytännössä Ravintolatalo Pataruukissa asioinut henkilö sai palvelutiskiltä kyselylomakkeen ja täytti sen haluamassaan paikassa. Täytetyn lomakkeen asiakas palautti takaisin tiskille, josta se otettiin talteen muiden lomakkeiden joukkoon. Palautuneita kyselylomakkeita säilytettiin lukitussa kaapissa tietosuojasyistä.

Tutkimuksen näytteen koon tavoitteeksi asetettiin 120 Ravintolatalo Pataruukin palveluita käyttänyttä asiakasta. Lopulta täytettyjä kyselylomakkeita kertyi hieman alle tavoitteen eli 100 kappaletta. Aineiston keruu oli pakko lopettaa, koska muutoin opinnäytetyöprosessi olisi viivästynyt.

3.2 Tiedonkeruulomakkeen rakenne ja aineiston käsittely

Kyselylomake sisältää sekä monivalintakysymyksiä että asteikkoihin eli skaaloihin perustuvia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä oli valmiit numeroidut vastaukset ja vastaaja valitsi sopivan vaihtoehdon. ”Asteikkoihin eli skaaloihin perustuva kysymystyyppi, jossa esitetään väittämiä ja vastaaja valitsee niistä sen, miten voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä kuin esitetty väittämä.” (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007,195). Lisäksi lomakkeelle muotoiltiin avoimia kysymyksiä, joiden avulla saatiin arvokasta tietoa asiakkaiden mielipiteistä heidän esittämiensä perustelujen muodossa. Avoimissa kysymyksissä esitettiin kysymys ja vastaaja voi halutessaan vastata siihen kirjoittamalla mielipiteensä sille varattuun paikkaan.

Tutkimuslomakkeen kysymykset on jaettu kahteen osaan ja kumpikin osa sisältää seitsemän kysymystä. Ensimmäisessä osassa selvitetään vastaajan taustatietoja, kuten vastaajan ikää, sukupuolta, asuinkuntaa, ammattia ja sitä kuinka usein ja miksi vastaaja käyttää Ravintolatalo Pataruukin palveluita.

Toisessa osassa selvitetään vastauksia tutkimuskysymyksiin. Kysymykset on eritelty niin, että kysymyksillä 8,9 ja 10 pyritään saamaan selville asiakkaan mielipiteet pizzeriasta, discosta ja pubista. Kysymyksellä 11 selvitetään, kuinka tärkeinä asiakkaat pitävät Ravintolatalo Pataruukin tarjoamien palvelujen eri osa-alueita kuten tuotteiden ja palvelujen hinnat, tilojen siisteys, musiikki ja palvelun nopeus. Kysymyksellä 12 selvitetään sitä, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat Ravintolatalo Pataruukin aukioloaikoihin kesällä ja talvella. Kysymyksellä 13 vastaajaa pyydetään antamaan Ravintolatalo Pataruukille kouluarvosana (4–10), koskien sen palveluita kokonaisuudessaan. Kysymys 14 on avoin kysymys, johon vastaaja voi antaa muuta palautetta ja kehittämisehdotuksia Ravintolatalo pataruukkiin liittyen.

Aineiston keruu lomakkeella informoituna kyselynä on perusteltua siksi, koska siitä ei aiheudu erityisiä kuluja ja sen avulla saadaan hyvä vastausmäärä suhteellisen vaivattomasti.

Tutkimusaineisto käsiteltiin SPSS statistics 19.00 tilasto -ohjelmalla.

3.3 Tutkimuksen luotettavuus

Reliabiliteetti ja validiteetti ovat käsitteitä, joilla mitataan tutkimuksen luotettavuutta. Nämä kaksi käsitettä ovat kietoutuneina toisiinsa siten, että heikko reliabiliteetti heikentää jonkin verran myös validiteettia. Tutkimusta voidaan pitää validina, mikäli on onnistuttu mittaamaan sitä mitä pitikin mitata. Suomenkielinen vastine sanalle validiteetti on pätevyys. Reliabiliteetille on hankalaa löytää sopivaa suomennosta, mutta Aki Taanilan mukaan sopivimpia sanoja olisivat luotettavuus, tarkkuus ja pysyvyudet. (Määrällisen aineiston kerääminen 2011.)

On olennaista, että tutkimuslomake on laadittu hyvin. Selkeys ja ymmärrettävyys on tärkeää tutkimuksen luotettavuuden ja pätevyyden varmistamiseksi. Vastajien pitää siis ymmärtää kysymykset ”oikealla tavalla”. Heille pitää myös antaa riittävän hyvät vastausohjeet, jotta muun muassa asteikot ymmärretään oikein. Tutkimuksen reliabiliteetti on hyvä, jos tutkimus toistettaisiin lyhyen ajan sisällä samassa ryhmässä asiakkaita ja saadut tulokset olisivat samat. Tutkimuksen validiteetti on hyvä, mikäli on onnistuttu saamaan vastauksia juuri niihin kysymyksiin joihin vastauksia haluttiinkin. Tämän varmistamiseksi tarvitaan oikein laadittuja kysymyspatteristoja eli mitataan sitä, mitä pitääkin mitata. Opinnäytetyöntekijän mielestä tieteellisesti luotettavan tutkimuksen kriteerit täyttyivät tässä tutkimuksessa melko hyvin. Havaintomateriaalia kerättiin eri kellonaikoina ja eripäivinä pitkällä aikavälillä. Tutkimustuloksia on pyritty perustelemaan mahdollisimman kattavasti eikä niistä ole yritetty tehdä toimeksiantajaa miellyttäväksi. Saadut havainnot on vain tietty osa koko tutkimuksen perusjoukkoa.

Opinnäytetyöntekijän mielestä validiteetti toteutuu tässä opinnäytetyössä hyvin, sillä tiedonkeruulomakkeen kysymykset oli laadittu vastaamaan asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Valitettavasti tiedonkeruulomaketta ei ehditty testaamaan kunnolla ennen tutkimuksen alkamista mikä saattoi vaikuttaa tutkimuksen validiteetin negatiivisesti. Tutkimuksen reliabiliteetti on opinnäytetyöntekijän mielestä kohtalaisen hyvä, sillä vastauksista kävi selvästi ilmi vastaajien yhtenevät mielipiteet eri kysymyksissä. Myös vastaajien monipuolisuus vahvistaa sen, että havainnot saatiin laajasta perusjoukosta.

4 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksen näytteen kooksi asetettiin 120 Ravintolatalo Pataruukin palveluita käyttänyttä asiakasta. Tavoitteesta kuitenkin hieman jäätin ja näytteen kooksi saatiin **100 vastaajaa**. Tätä vastausten määrää voidaan kuitenkin pitää **riittävänä** johtopäätösten tekoa varten. Aineistoa kerättiin viikkojen 24 ja 44 välisenä aikana.

4.1 Vastaajien taustatiedot

Tutkimukseen vastanneet on jaettu kahteen ryhmään, jotka ovat lounasasiakkaat ja niin sanottu illanistujat. Tutkimukseen osallistuneista 32 % oli lounasasiakkaita ja loput 68 % oli illanistujia. Näistä vastanneista 60 % oli miehiä ja 40 % naisia. Ikäjakamaa tarkastellessa eniten vastanneita (32 %) oli ikäluokassa 26 – 40 -vuotta. Vain yhden prosenttiyksikön vähemmän (31 %) oli 18 – 25 -vuotiaita. Tutkimukseen saatiin vähiten havaintoja alle 18 vuotiaista. Vastaajista vain kaksi kappaletta eli kaksi % oli alle 18 -vuotiaita. Vastaajista 24% oli 41 – 60 -vuotiaita ja 11 % oli yli 60 -vuotiaita.

TAULUKKO 1. Vastaajien ikäjakauma (n=100)

Ikäluokka	Lukumäärä	Prosenttia
Alle 18v	2	2
18 – 25v	31	31
26 – 40v	32	32
41 – 60v	24	24
Yli 60v	11	11
Yhteensä	100	100

Vastaajat asuivat eri paikkakunnilla. Suurin osa kuitenkin ilmoitti kotipaikkakunnakseen **Juankosken**, jossa asuvien osuus kaikkien vastaajien joukosta oli **71 prosenttia** eli reilusti yli puolet. Näistä juankoskelaisvastaajista 21 oli lounasasiakkaita ja 50 oli illanistujia. **Muiden** valittavissa olevien **paikkakuntien osuus** jäi tässä tutkimuksessa alle **10 prosenttia** paikkakuntaa kohden.

Lisäksi 15 vastaajaa ilmoitti kotipaikkakunnakseen jonkin muun kuin tutkimuslomakkeessa olevan vaihtoehdon (taulukko 2) ja yksi vastaaja ei ole ilmoittanut kotipaikkakuntaansa ollenkaan.

TAULUKKO 2. Vastaajien kotipaikkakunta (n=99)

Kotipaikkakunta	Lukumäärä	Prosenttia
Juankoski	71	71
Kaavi	9	9
Nilsinä	0	0
Riistavesi	3	3
Muu	16	16
Ei tietoa	1	1
Yhteensä	100	100

Näitten yllä olevien paikkakuntien lisäksi vastaajia tähän tutkimukseen saatiin Helsingistä yksi, Kajaanista yksi, Kontiolahdelta kaksi, Kuopiosta neljä, Nurmekselta yksi, Salosta kaksi, Säyneisestä yksi, Varpaisjärveltä yksi ja Vehmersalmelta kaksi.

Tarkasteltaessa vastaajien jakautumista iän ja sukupuolen mukaan voidaan todeta, että 18 – 25 vuotta täyttäneistä vastaajista noin puolet on ollut miehiä ja noin puolet naisia. Yli 26 -vuotiaita edustavissa ikäluokissa vastaajista suurin osa on ollut miehiä. Alle 18-vuotiaita vastaajia oli kaksi ja kumpikin heistä oli nainen. (Taulukko 3).

TAULUKKO 3. Vastaajien sukupuoli ja ikä (n=100)

Ikäluokka		Mies	Nainen
Alle 18 vuotta	Lukumäärä	0	2
	Prosenttia	0	2
18-25 vuotta	Lukumäärä	15	16
	Prosenttia	15	16
26-40 vuotta	Lukumäärä	21	11
	Prosenttia	21	11
41-60 vuotta	Lukumäärä	15	9
	Prosenttia	15	9
Yli 60 vuotta	Lukumäärä	9	2
	Prosenttia	9	2
Yhteensä	Lukumäärä	60	40
	Prosenttia	100	100

Tarkasteltaessa vastausten jakautumista vastaajan sukupuolen ja kotipaikkakunnan mukaan luokiteltuina voidaan todeta, että juankoskelaisista vastaajista suurin osa on ollut miehiä. Muualla asuvien vastaajien osalta voidaan todeta, että mies- ja naisvastaajien määrissä ei ole juurikaan eroa, mutta toisaalta vastaajien määräkin on vähäinen (taulukko 4). Yksi vastaaja ei ilmoittanut kotipaikkakuntaansa.

TAULUKKO 4. Vastaajien sukupuoli ja kotipaikkakunta (n=99)

Kotipaikkakunta		Mies	Nainen
Juankoski	Lukumäärä	47	24
Kaavi	Lukumäärä	3	6
Nilsinä	Lukumäärä	0	0
Riistavesi	Lukumäärä	2	1
Muu	Lukumäärä	7	9
Yhteensä	Lukumäärä	59	40

Taulukko 5 osoittaa, että vain Juankoskella asuvat vastaajat edustivat kaikkia viittä ikäluokkaa. Kaavilla asuvat vastaajat edustivat ikäluokkia 18 – 25 -vuotiaat, 26 – 40 -vuotiaat ja 41 - 60 -vuotiaat. Eniten vastauksia saatiin Juankoskelaisilta 26 – 40 -vuotiailta vastaajilta. Tästä ikäluokasta saatiin eniten havaintoja koko tutkimuksessa.

Huomio kiinnittyy myös siihen, että juankoskelaisista vastaajista 18 – 25 - ja 41 – 60 - vuotiaita on melkein yhtä paljon (taulukko 5).

TAULUKKO 5. Vastaajien ikäluokka ja kotipaikkakunta (n=99)

Paikkakunta	Yli 18v	18-25v	26-40v	41-60v	Yli 60v
Juankoski	2	17	26	16	10
Kaavi	0	4	2	3	0
Riistavesi	0	1	2	0	0
Nilsinä	0	0	0	0	0
Muu	0	8	2	5	1
Yhteensä	2	30	32	24	11

Kun tarkastellaan tähän tutkimukseen vastanneiden ammatteja voi huomata, että suurin osa vastanneista on ilmoittanut olevansa ammatiltaan **työntekijä**. Seuraavaksi suurimman ryhmän muodostavat **opiskelijat**. Opiskelijoiden osuus vastanneista on 20 prosenttia ja työntekijöiden osuus on 44 prosenttia. Kolme vastaajaa ei ole vastannut tähän kysymykseen ollenkaan ja kuusi vastaaja on ilmoittanut ammatikseen jonkin muun ammatin. Vastaajista yksi oli kotiäiti, kaksi oli koululaisia, yksi oli lähihoitaja, yksi oli maalari ja yksi oli varusmies. Seuraava taulukko selventää jakautumista eri ammattien ja ikäluokkien mukaan (taulukko 6).

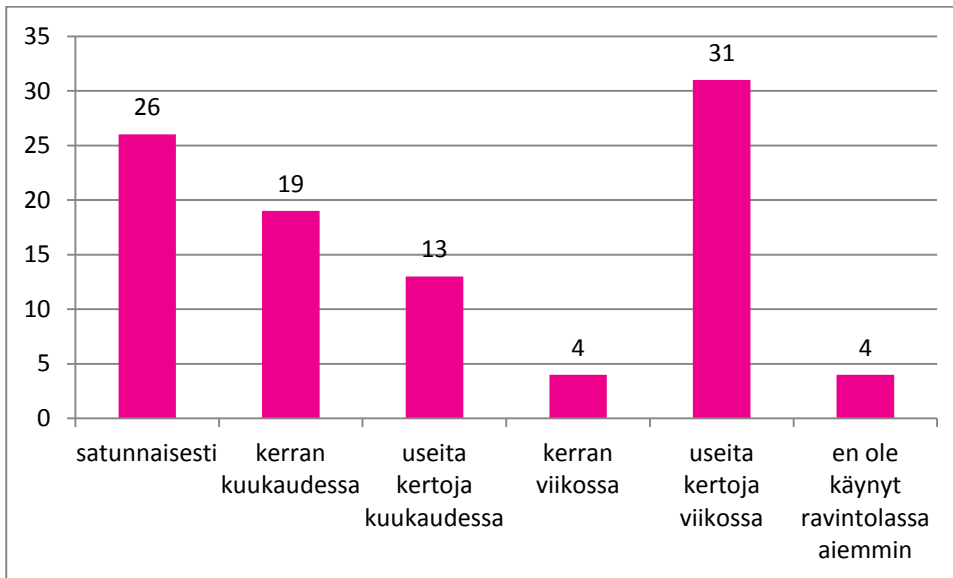
TAULUKKO 6. Vastaajien ikä ja ammattiasema (n=97)

Ikä	Toimihenkilö	Työntekijä	Yrittäjä	Opiskelija	Eläkeläinen	Työtön	muu	Yhteensä
Alle 18v	0	0	0	0	0	0	2	2
18-25v	1	9	1	15	0	0	3	29
26-40v	1	26	2	1	1	0	1	31
41-60v	4	9	4	4	1	2	0	24
Yli 60v	0	0	0	0	9	1	0	10
Yhteensä	6	44	7	20	11	3	6	97

Vastaajien taustatietoja tiedusteltaessa kysyttiin myös, kuinka **usein** vastaaja käy Ravintolatalo Pataruukissa. Tähän kysymykseen vastanneista **31 prosenttia** kertoi käyvänsä Ravintolatalo Pataruukissa **useita kertoja viikossa** ja **26 prosenttia** ilmoitti käyvänsä Ravintolatalo Pataruukissa **satunnaisesti**. Useita kertoja viikossa kävijöistä oli huomattavaa, että vain kolme oli lounasasiakkaita ja jopa 28 oli joko **ilta- tai viikonloppuasiakkaita**. Vastaavasti satunnaisesti kävijöitä oli kummassakin asiakasryhmässä melkein yhtä paljon (12 lounasasiakasta ja 14 joko **ilta- tai viikonloppuasiakasta**). Kerran kuukaudessa Ravintolatalo Pataruukin palveluita käyttäviä vastaajia oli 19 prosenttia ja näistä viisi oli lounasasiakkaita ja 14 il-

ta/viikonloppuasiakkaita. Kolme vastaajaa ei ollut vastannut tähän kysymykseen ollenkaan. Yksi vastasi käyvänsä Pataruukissa vaihtelevasti ja kaksi vastasi käyvänsä **paikassa** joskus.

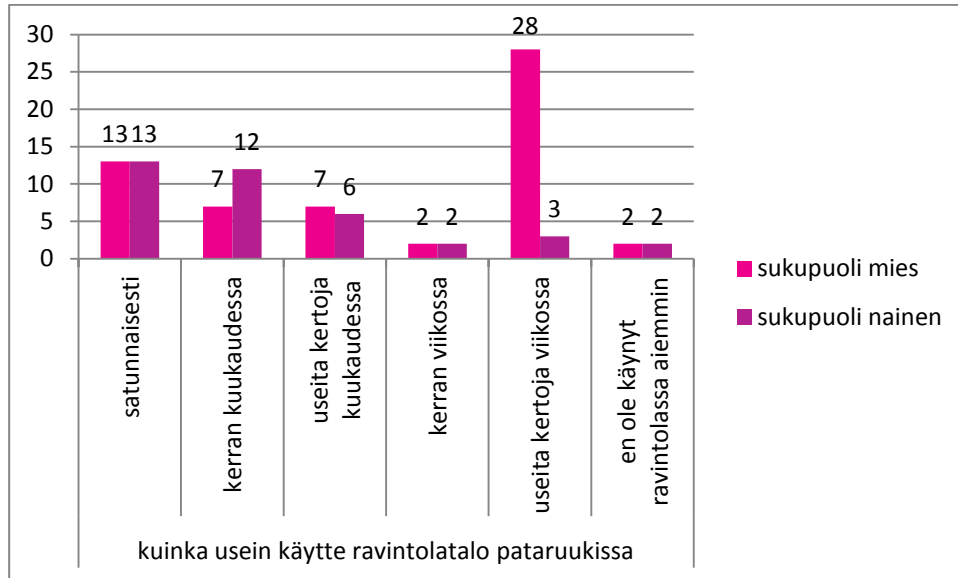
KUVIO 1. Vastaajien asiointikerrat Ravintolatalo Pataruukissa (n=97)



Vastanneista neljä sellaista henkilöä, jotka eivät olleet käyneet Ravintolatalo Pataruukissa aiemmin ilmoittivat kotipaikkakunnikseen seuraavat paikkakunnat: Helsinki (1), Salo (1) ja Vehmersalmi (2). Nämä neljä vastaajaa olivat **lounasasiakkaita**. Useita kertoja viikossa Pataruukissa asioivat vastaajat asuivat joko Juankoskella (29 henkilöä) ja muilta paikkakunnilta kotoisin oli kaksi vastaajaa. He ilmoittivat kotipaikkakseen Kajaanin ja Nurmeksen. **Lounasasiakkaita** näistä oli kolme ja joko **ilta- tai viikonloppuasiakkaita** oli jopa 28 vastaajaa.

Kun vertaa tähän kysymykseen vastanneiden kuvaamaa käyntitiheyttä heidän sukupuoleensa voi havaita, että miehistä 28 vastaajaa käyttää Ravintolatalo Pataruukin palveluita useita kertoja viikossa, kun taas naisista vain kolme ilmoittaa käyttävänsä palveluita useita kertoja viikossa (kuvio 2).

KUVIO 2. Ravintolatalo Pataruukissa asiointien määrä ja vastanneiden sukupuoli (n=97)



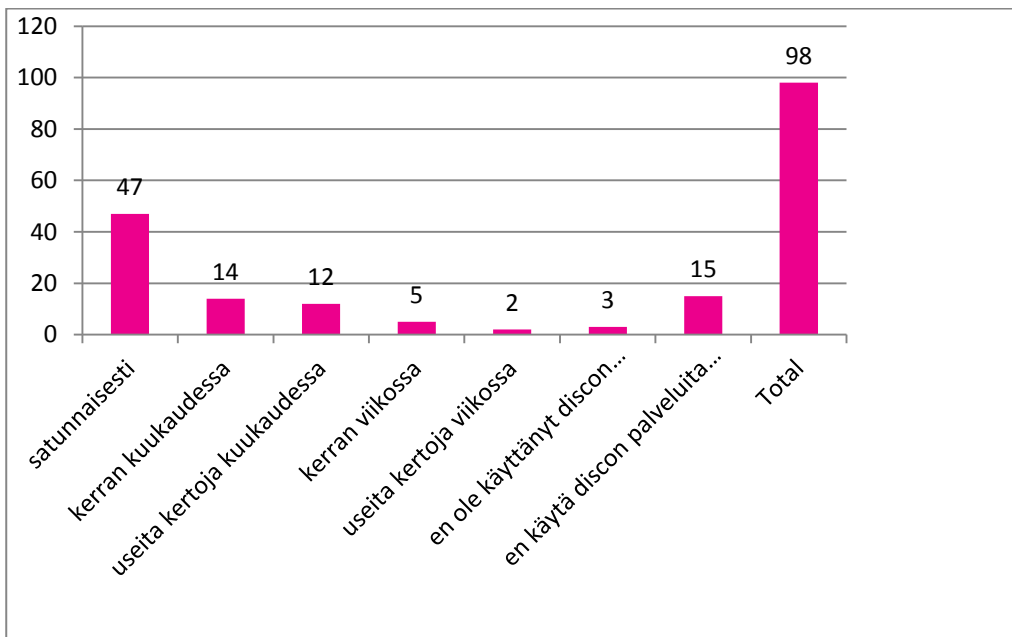
Vastaajista selvästi yli puolet ilmoitti käyttävänsä Ravintola Pataruukin pizzerian palveluita satunnaisesti. Satunnaiskävijöiden prosenttiosuus kaikista vastaajista on 64 prosenttia. Kerran kuukaudessa pizzerian palveluita käyttäviä vastaajia oli 10 prosenttia. Kuusi prosenttia eli kuusi vastaajaa ilmoitti, ettei ole käyttänyt pizzerian palveluita lainkaan. Yksi tutkimukseen osallistuneista jätti vastaamatta tähän kysymyksen. (taulukko 8).

TAULUKKO 8. Vastaajien asiointien tiheys Ravintolatalo Pataruukin pizzeriassa (n=99)

Asiointi/pizzeria	Määrä
Satunnaisesti	64
Kerran kuukaudessa	10
Useita kertoja kuukaudessa	6
Kerran viikossa	6
Useita kertoja viikossa	1
Ei ole käyttänyt palveluita aiemmin	6
Ei käytä palveluita lainkaan	6
Yhteensä	99

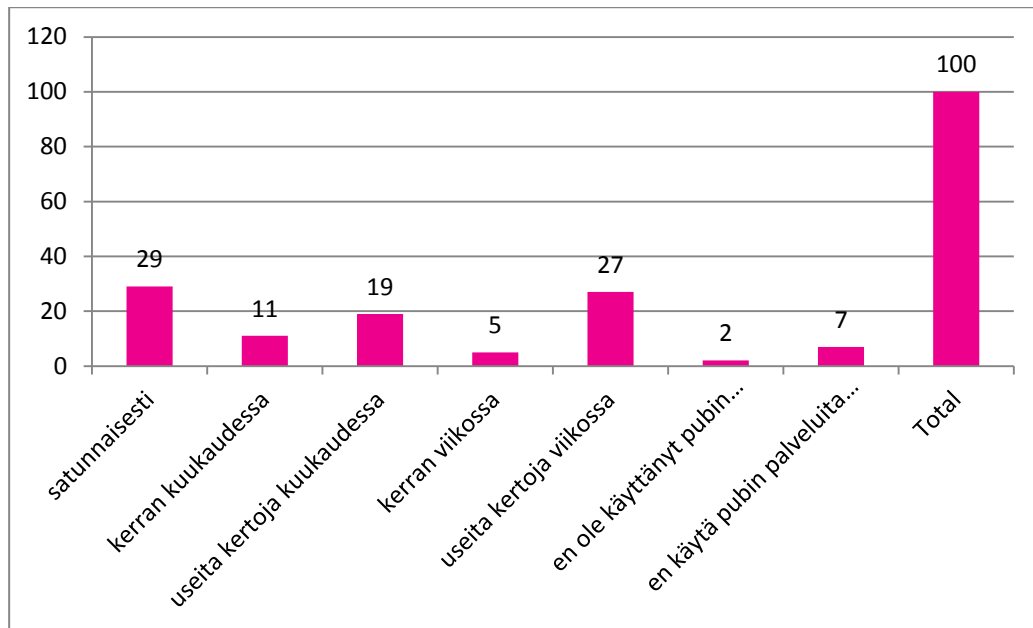
Vastaajista noin puolet ilmoitti käyttävänsä Ravintolatalo Pataruukin **discon** palveluita satunnaisesti. Vastaajista 14 prosenttia vastaajista taasen ilmoitti käyttävänsä discon palveluita kerran kuukaudessa ja 12 prosenttia useita kertoja kuukaudessa. Kerran viikossa asioivia oli viisi prosenttia vastanneista. Discon palveluita useita kertoja viikossa käyttäneet vastaajat kertoivat tarkentavassa kysymyksessä käyntimääräkseen kaksi kertaa viikossa (kuvio 3).

KUVIO 3. Vastaajien asiointi Ravintolatalo Pataruukin discossa (n=98)



Tarkasteltaessa Ravintolatalo Pataruukin **pubissa** asioivien määrää voi havaita kaksi kävijäryhmää, jotka ovat satunnaiset kävijät ja useita kertoja viikossa asioivat asiakkaat. Vastaajista satunnaisia kävijöitä oli 29 prosenttia ja useita kertoja viikossa asioivia oli 27 prosenttia tähän kysymykseen vastanneista. Kaksi prosenttia vastaajista ilmoitti, ettei ole käyttänyt pubin palveluita aiemmin ja seitsemän prosenttia kertoi, ettei käytä pubin palveluita lainkaan(kuvio 4).

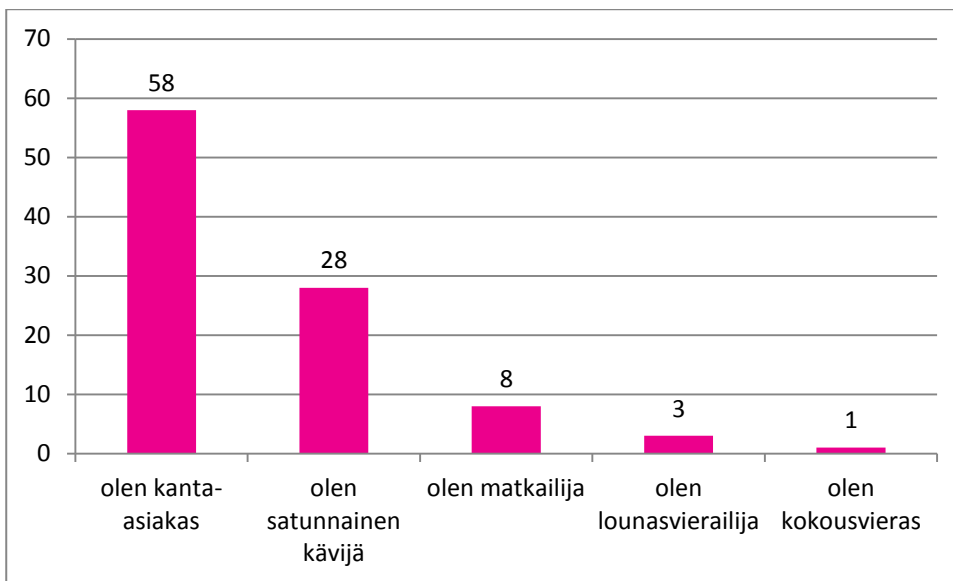
KUVIO 4. Vastaajien asiointikerrat Ravintolatalo Pataruukin pubissa (n=100)



Useita kertoja viikossa asioivista viisi vastaajaa ilmoitti käyttävänsä pubin palveluita seitsemän kertaa viikossa, neljä ilmoitti käyttävänsä palveluita neljä kertaa viikossa, kolme ilmoitti käyttävänsä palveluita kuusi kertaa viikossa ja kaksi ilmoitti käyttävänsä palveluita kolme kertaa viikossa. Yksi vastaaja ilmoitti käyttävänsä pubin palveluita jopa 20 kertaa viikossa.

Kun selvitettiin miten vastaaja oli tällä kertaa päätenyt Ravintolatalo Pataruukkiin selvisi, että suurin osa vastanneista koki olevansa yrityksen **kanta-asiakkaita**. Kanta-asiakkaiden **osuus vastanneista** oli peräti **58 prosenttia**. Toinen suurin ryhmä oli **satunnaiset kävijät**, näiden osuus oli **28 prosenttia** (kuvio 5). Kun tarkasteltiin näiden vastausten jakautumista miesten ja naisten välillä huomattiin että kanta-asiakkaista suurin osa eli 38 oli miehiä ja vain 19 oli naisia. Satunnaisista kävijöistä 15 oli miehiä ja 13 naisia. **Matkailijoiksi itsensä määritelleitä oli kahdeksan ja heistä sekä miehiä että naisia oli neljä kappaletta**. Lounasvieraita oli yksi mies ja kaksi naista. **Lisäksi yksi** nainen ilmoitti olevansa kokousvieras.

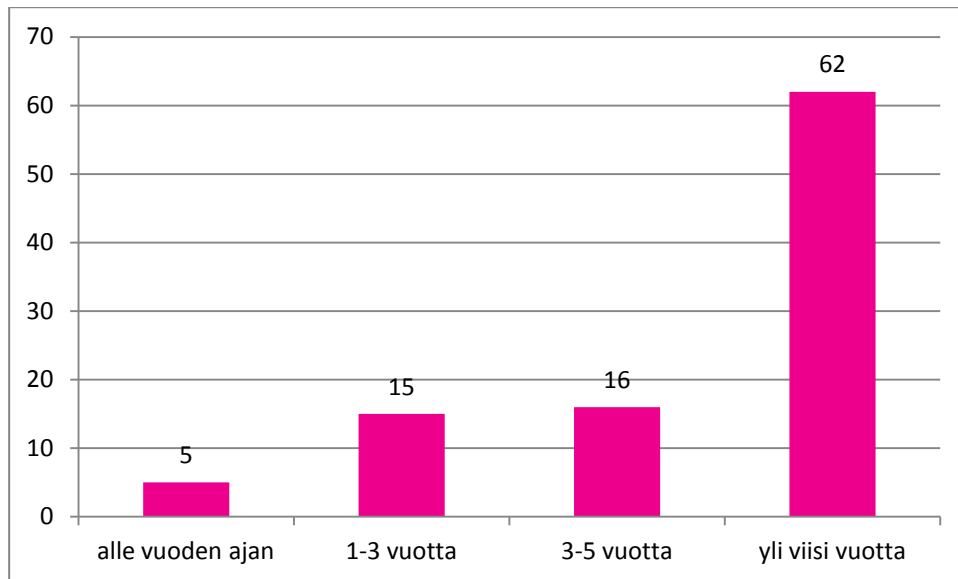
KUVIO 5. Ravintolatalo Pataruukin asiakkuuden syy (n=98)



Näiden vastausten lisäksi yksi vastaaja ilmoitti olevansa vain kaverin mukana ja eräs vastaaja ilmoitti olevansa tennisluella.

Kun vastaajilta kysyttiin, kuinka kauan he ovat käyttäneet Ravintolatalo Pataruukin palveluita selvisi, että reilusti **yli puolet vastaajista** oli käyttänyt palveluita **yli viisi vuotta**. Palveluita 1–3 vuotta käyttäneiden ja 3–5 vuotta käyttäneiden määrä oli melkein sama. Ainoastaan viisi vastaajaa ilmoitti, että on käyttänyt Ravintolatalo Pataruukin palveluita alle vuoden ajan. Kaksi vastaajaa ei vastannut tähän kysymykseen lainkaan (kuvio 6).

KUVIO 6. Vastaajien asiakkuuden kesto (n=98)



Suurin osa vastanneista on siis käyttänyt Ravintolatalo Pataruukin palveluita yli viisi vuotta. Tästä voidaan päätellä että varsinkin heillä on vankkoja kokemuksia Ravintolatalo Pataruukin toiminnasta ja tutkimukseen saadut vastaukset ovat luotettavia.

4.2 Tyytyväisyys Ravintolatalo Pataruukin eri palveluihin

Pizzeria

Tarkasteltaessa asiakkaiden tyytyväisyyttä pizzerian palveluihin voidaan todeta, että pizzerian asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Arvosteluasteikon numero neljä tarkoittaa adjektiivina "hyvä". Keskiarvoksi pizzeria sai arvosanan 3,85. Parhaan keskiarvon sai pizzerian palvelun ystävällisyys ja huonoimman arvosanan sai taustamusiikki (taulukko 9).

TAULUKKO 9. Asiakkaiden tyytyväisyys pizzeriaan ja sen palveluihin

	Lukumäärä	Keskiarvo
Pizzavaihtoehtojen monipuolisuus	91	3,79
Pizzerian juomavalikoima	92	4,02
Tuotteiden laatu	92	3,98
Tuotteiden hinta	93	3,68
Viihtyisyys	93	3,77
Siisteys	93	3,88
Tilojen kalustus	93	3,74
Taustamusiikki	89	3,40
Palvelun sujuvuus	93	3,91
Palvelun ystävällisyys	92	4,18
Henkilökunnan riittävä määrä	92	3,90
Asiakkaiden erikoistoiveiden huomioiminen	89	3,89
Painotettu keskiarvo		3,85

Disco

Tarkasteltaessa asiakkaiden tyytyväisyyttä discoon, nähdään että tilojen riittävyys on saanut huonoimmat arvosanat. Parhaimman keskiarvon sai jälleen palvelun ystävällisyys. Kaikkien osa-alueiden yhteiseksi keskiarvoksi disco sai 3,66. Vastaajien määrä discoa koskeviin kysymyksiin oli 72 eli 28 vastaajaa ei ollut käyttänyt discon palveluita lainkaan (taulukko 10).

TAULUKKO 10. Asiakkaiden tyytyväisyys discoon ja sen palveluihin (n=72)

	Lukumäärä	Keskiarvo
Discon viihtyisyys	72	3,53
Discon siisteys	72	3,54
Discon juomavalikoima	72	3,93
Discon hinnat	72	3,49
Discon musiikki	72	3,53
Discon tilojen riittävyys	72	3,11
Discon palvelun sujuvuus	72	3,82
Discon palvelun ystävällisyys	72	4,22
Discon henkilökunnan riittävä määrä	72	3,78
Discon yleisilme	72	3,67
Painotettu keskiarvo		3,66

Pubi

Tarkasteltaessa pubin saamia arvosanoja voi huomata, että pubin **juomavalikoima** ja **palvelun ystävällisyys** ovat saaneet melkein saman keskiarvon (4,11 ja 4,10) Tuloksista käy ilmi, että pubin **musiikkiin** ollaan vähiten tyytyväisiä. Eri palvelujen keskiarvoksi pubi sai 3,82. Pubiin koskeviin kysymyksiin vastasi yhteensä 88 vastaajaa ja 12 ilmoitti, ettei ole käyttänyt pubin palveluita lainkaan (taulukko11).

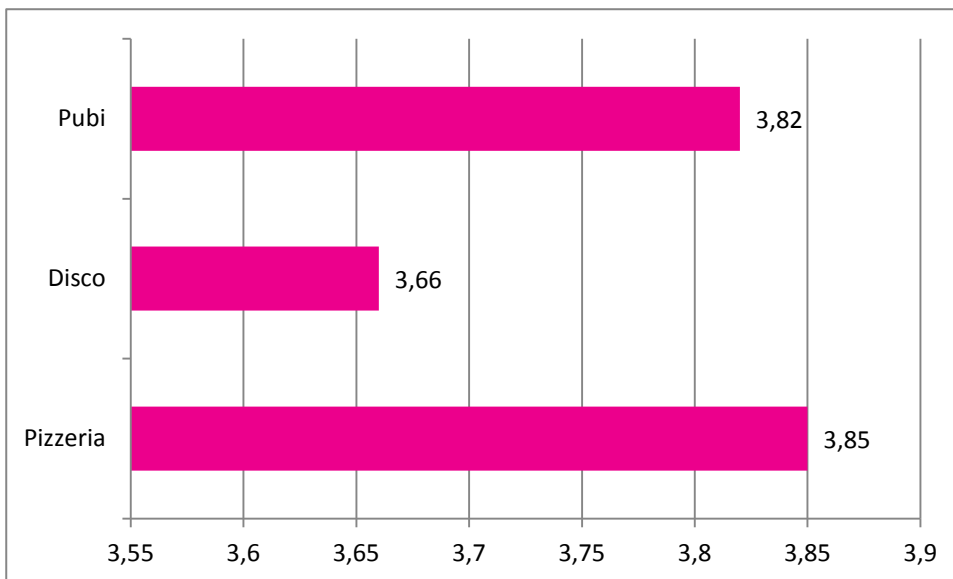
TAULUKKO 11. Asiakkaiden tyytyväisyys publiin ja sen palveluihin (n=88)

	Lukumäärä	Keskiarvo
Pubin viihtyisyys	87	3,80
Pubin siisteys	85	3,73
Pubin juomavalikoima	87	4,11
Pubin hinnat	88	3,57
Pubin musiikki	88	3,45
Pubin tilojen riittävyys	88	3,81
Pubin palvelun sujuvuus	88	3,99
Pubin palvelun ystävällisyys	88	4,10
Pubin henkilökunnan riittävä määrä	88	3,86
Pubin yleisilme	87	3,85
Pubin karaokevalikoima	84	3,76
Painotettu keskiarvo		3,82

4.3 Tyytyväisyys eri palvelujen välillä

Verratessa painotettuja keskiarvoja keskenään on huomattavaa, että pubi ja pizzeria saivat parhaat arvostukset (kuviot 7). Erot kuitenkin näiden kolmen osa-alueen välillä ei ole suuret. Kaikkien painotettujen keskiarvot pääsivät lähelle arvostusta hyvä (4).

KUVIO 7. Eri palvelujen painotetut keskiarvot



Tutkimuksessa selvitettiin ristiintaulukoinnin avulla vaikuttaako vastaajan **ikä** siihen millaisena hän kokee pubin, discon ja pizzerian **hinnoittelun**. Pubin kohdalla vastaajan iällä ei näyttänyt olevan vaikutusta tämän kysymyksen vastauksiin. Tämän johtopäätöksen tueksi tehtiin χ^2 -riippumattomuustesti. Riippumattomuustestin nollahypoteesi on yleisessä muodossa "muuttujat eivät riipu toisistaan". Jos p-arvo merkitsevyystasoa pienempi (0,05) nollahypoteesi hylätään. Tässä tapauksessa p-arvo (0,940) on viiden prosentin merkitsevyystasoa suurempi, joten nollahypoteesi jää voimaan. Vastaajan ikä siis ei vaikuta vastaajan tyytyväisyyteen pubin hintoihin. Vastaava testi tehtiin myös discon ja pizzerian hinnoille. Discon p-arvo (0,565) on myös viiden prosentin merkitsevyystasoa suurempi, joten nollahypoteesi jää myös tässä voimaan. Vastaajan ikä siis ei vaikuta vastaajan tyytyväisyyteen discon hintoihin. Pizzerian p-arvo (0,480) on myös viiden prosentin merkitsevyystasoa suurempi, joten nollahypoteesi jää voimaan. Vastaajan ikä siis ei vaikuttaa vastaajan tyytyväisyyteen pizzerian hintoihin.

Tutkiessa tyytyväisyyttä discon yleisilmeeseen miesten ja naisten välillä x2- riippumattomuustestin avulla p- arvoksi saadaan 0,247, joka on suurempi kuin viiden prosentin merkitsevyystaso voidaan todeta, ettei sukupuoli vaikuta tyytyväisyyteen. Samalla testillä testattiin tyytyväisyyttä pubin yleisilmeeseen miesten ja naisten välillä ja p-arvoksi saatiin 0,531, joka on myös suurempi kuin merkitsevyystaso 0,05. Sukupuoli ei siis vaikuta myöskään tyytyväisyyteen pubin yleisilmeeseen.

Tutkittaessa Ravintolatalo Pataruukin asiakkaiden tyytyväisyyttä käyttämiinsä palveluihin on havaittavissa paikoittain yhtäläisyyksiä. **Palvelun ystävällisyys** ylsi korkeille pistemäärille sekä pizzeriassa, pubissa ja discossa. Tässä yhteydessä tutkittiin ristiintaulukoinnin avulla, vaikuttaako vastaajan sukupuoli siihen, kuinka tyytyväisiä vastaajat olivat palvelun ystävällisyyteen. Tuloksista kävi ilmi, ettei sukupuolella ole vaikutusta tähän asiaan. Tämän johtopäätöksen tueksi tein x2 - riippumattomuustestin ja p-arvot olivat seuraavat: (pizzeria 0,174),(disco 0,310) ja (pubi 0,478). Riippumattomuustestin nollahypoteesi on yleisessä muodossa "muuttujat eivät riipu toisistaan". Jos p-arvo merkitsevyystasoa pienempi (0,05) nollahypoteesi hylätään. Tässä tapauksessa kaikki p-arvot olivat merkitsevyystasoa 0,05 suurempia joten sukupuolella ei ole vaikutusta vastaajien tyytyväisyyteen palveluiden ystävällisyydessä. Myös juomavalikoiman monipuolisuuteen oltiin tyytyväisiä. Kun taas tarkastellaan huonoimpia arvosanoja voi huomata, että taustamusiikki ja musiikki yleensä saa huonoja arvosanoja. Kysyttäessä asiakkaiden tyytyväisyyttä discon tiloihin, ilmeni, että melko moni koki tilat liian pieneksi. Arvosanojen keskiarvoksi tuli 3,11, joka on lähellä "melko hyvä". Erinomaiseksi discon tilat arvosteli vain kuusi vastaajaa ja hyväksi 21 vastaajaa.

Tutkimuksessa selvitettiin myös sitä, kuinka **tärkeänä** vastaajat pitävät erilaisia **palveluita** ja niiden **laatua**. Tässä tutkimuksessa selvisi, että tärkeimpänä vastaajat pitivät palvelun ystävällisyyttä. Aiemmista havainnoista kävikin ilmi että, vastaajat ovat erityisen tyytyväisiä Ravintolatalo Pataruukin palvelun ystävällisyyteen. Aiemmin kävi myös ilmi, että vastaajat eivät olleet kovin tyytyväisiä ravintolan taustamusiikkiin. Palvelujen tärkeyttä asiakkaille mitattaessa kävi ilmi, että vastaajat pitävät taustamusiikkia melko tärkeänä (32) ja tärkeänä (37) itselleen. Taustamusiikin keskiarvo on 3,82, joka on alle painotetun keskiarvon (taulukko 12). Ristiintaulukoinnin avulla tutkittiin, vaikuttaako vastaajan ikä siihen miten tärkeänä vastaaja kokee taustamusiikin. Myös x2 -riippumattomuustesti tehtiin ja p-arvoksi tuli 0,870, joka on suurempi kuin merkitsevyystaso 0,05, joten vastaajan ikä ei vaikuta siihen miten tärkeänä vastaaja piti taustamusiikkia.

Viidelle korkeimmalle arvosanoille tärkeydeltään ylsivät palvelun ystävällisyys, tuotteiden laatu, tilojen siisteys, tuotteiden hinta ja tilojen viihtyisyys. Ei aivan niin tärkeänä asiana vastaajat kokivat henkilökunnan riittävä määrä, juomavalikoiman monipuolisuus, palvelun nopeus, tilojen kalustus, taustamusiikki ja ruokalistan monipuolisuus (taulukko 12).

TAULUKKO 12. Eri palvelujen tärkeys asiakkaille (n=94)

	Lukumäärä	Keskiarvo
Ruokalistan monipuolisuus	94	3,65
Juomavalikoiman monipuolisuus	94	4,15
Tuotteiden laatu	94	4,39
Tuotteiden hinta	94	4,24
Tilojen viihtyisyys	94	4,17
Tilojen siisteys	92	4,30
Tilojen kalustus	94	3,93
Taustamusiikki	94	3,82
Palvelun nopeus	93	4,10
Palvelun ystävällisyys	93	4,56
Henkilökunnan riittävä määrä	92	4,15
Painotettu keskiarvo		4,13

4.4 Vastaajien yleinen tyytyväisyys

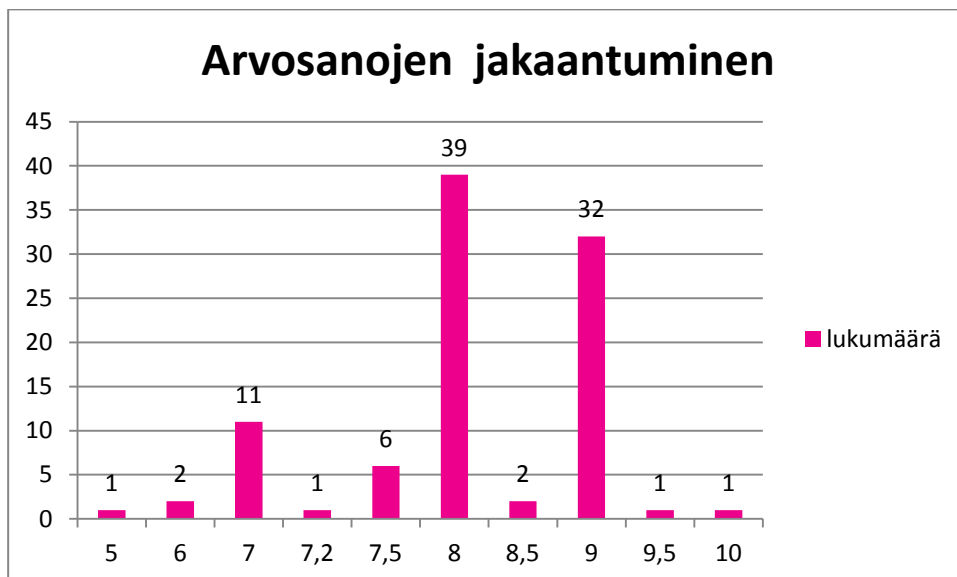
Asiakkaiden tyytyväisyyttä Ravintolatalo Pataruukin **aukioloaikoihin** mittaavassa kysymyksessä aukioloajat kesäisin näyttäisi saavan hieman muita vaihtoehtoja paremman arvosanan. Discon aukioloajoilla ei tunnu olevan suurta eroa, mutta tyytyväisyys pizzerian ja pubin aukioloaikoihin näyttää saavan melkein samat arvosanat. (taulukko 13). Aukioloaikojen painotettu keskiarvo jäi kuitenkin alle hyvän (4). Tutkimuksessa selvitettiin ristiintaulukoinnin avulla, vaikuttaako vastaajan ikä siihen millaisena hän kokee pubin, discon ja pizzerian aukioloajat kesäisin ja talvisin. Tutkimuksessa selvisi, ettei vastaajan ikä vaikuta tyytyväisyyteen aukioloaikoihin. Tämän johtopäätöksen tueksi tehtiin x² -riippumattomuustesti. Riippumattomuustestin nollahypoteesi on yleisessä muodossa "muuttujat eivät riipu toisistaan". Jos p-arvo merkitsevyydestä pienempi (0,05) nollahypoteesi hylätään. Tässä tapauksessa p-arvo oli pienimmillään (0,242), joka on viiden prosentin merkitsevyydestä suurempi, joten nollahypoteesi jää voimaan. Vastaajan ikä siis ei vaikuta vastaajan tyytyväisyyteen pubin, discon ja pizzerian aukioloaikoihin.

TAULUKKO 13. Asiakkaiden tyytyväisyys aukioloaikoihin (n=92)

	Lukumäärä	Keskiarvo
Pizzerian aukioloajat kesällä	89	3,73
Pizzerian aukioloajat talvella	88	3,40
Pubin aukioloajat kesällä	91	3,74
Pubin aukioloajat talvella	92	3,40
Discon aukioloajat kesällä	86	3,70
Discon aukioloajat talvella	86	3,73
Painotettu keskiarvo		3,62

Ravintolatalo Pataruukki sai **yleisarvosanaksi** 8,153 (kuvio 8), kun tyytyväisyyttä mitattiin kouluarvosana-asteikolla 4-10. Havaintoja tähän kysymykseen tuli yhteensä 96. Lähes kaikkia kouluarvosanoja annettiin, mutta määrällisenä enemmistönä olivat kuitenkin asteikon korkeimmat arvosanat. Tarkasteltaessa miesten ja naisten antamien arvosanojen välisiä eroja huomataan, ettei niissä ole suurta eroa, sillä miesten arvosanojen keskiarvo on 8,3 ja naisten antama keskiarvo on 7,9.

KUVIO 8. Vastaajien antamien yleisarvosanojen jakautuminen (n=96)



Viimeisenä kysyttiin suosittelisiko vastaaja Ravintolatalo Pataruukin palveluita muille. Tähän kysymykseen tuli todella yksimielinen vastaus, nimittäin vastaajista jopa 98 prosenttia vastasi myöntävästi ja vain kaksi vastasi kieltävästi.

4.5 Muu palaute Ravintolatalo Pataruukkiin liittyen

Vastaajat saivat myös antaa muuta palautetta Ravintolatalo Pataruukkiin liittyen. Palautetta tuli 20 vastaajalta ja se jakautui seuraavasti. Ensinnäkin pubin karaokeen oltiin tyytymättömiä ja siitä antoi palautetta kolme vastaajaa. Erään vastaajan mielestä karaoke pitäisi siirtää pois pubista esimerkiksi pizzerian puolelle. Näin viihtyisyys pubin puolella vastaajan mielestä paranisi. Lisäksi karaoke haluttiin pois lauantailta ja mainittiin myös että karaoke soi toisinaan liian kovalla. Terasseille haluttiin infrapunalämmittimet talven ajaksi. Muuten terassien toimintaan ja kuntoon oltiin hyvin tyytyväisiä.

Pizzeria sai myös sekä hyvää että huonoa palautetta. Kaksi vastaaja toivoi esimerkiksi, ettei pitsaissa käytettäisi valmispohjia. Palvelu sai runsaasti myös positiivista palautetta ja pitsoihin oltiin pääosin tyytyväisiä. Eräs vastaaja toivoi lapsille jotain leluja pizzerian puolelle.

Aukioloajoista tuli todella yksimielistä palautetta. Moni toivoi, että publi avattaisiin aikaisemmin ja suosituin aika olikin kello yhdeksän aamulla. Lisäksi haluttiin, että keuhällä disco olisi avoinna yhden kerran keskellä viikkoakin.

WC-tilat saivat kriittistä palautetta. Yksi vastaaja esitti toiveen, että WC-tilat remontoitaisiin kuntoon. Lisäksi eräs vastaaja toivoi lisää WC-tiloja ainakin yläkertaan eli pubin puolelle lisää.

Musiikkiin toivottiin enemmän monipuolisuutta. Lisäksi pubin puolella oleva televisio ja musiikki soi vastaajien mielestä usein liian kovalla.

Alla koosteena vastaajien antama palaute:

- *Karaoke pois. Se lisäisi pubin viihtyvyyttä. Karaoke esim. pitsapuolelle.*
- *Karaoke pois lauantailta.*
- *Karaoke huutaa toisinaan kohtuuttoman kovalla.*
- *Hyvä paikka, terassit hyvät.*
- *Lämmittimet terassille.*
- *Lämmittimet talvella terassille hyvät pitsat ja palvelu.*
- *Pitseriassa voisi olla leluja lapsille.*
- *Pitsapohja huono.*

- *Ei valmispohjia pitsaan voisi kesällä olla disco auki joku arkipäivä. esim. keski-
viikko tai torstai.*
- *Aukioloajat 9.*
- *Lauantai aamuna pub voisin avata klo 9, ainakin kesällä.*
- *Aikaisemmin aamulla auki.*
- *Pubi auki klo 9 joka päivä vessoja naisten puolelle yläkertaan yksi lisää.*
- *Vessat kuntoon discossa sanoma kappaleita liian usein. enemmän vaihtelua,
vanhaa ja uutta.*
- *Enemmän rokkia ja heviä soimaan.*
- *Tv puolella musiikki liian kovalla jos juopi sammoo juommoo koko illan niin ies
joka viides ilimaseks jotain pelejä vois saaha.*
- *Biljardi ja flipperi takaisin discon ja pubin puolelle voisi järjestää jotain mielenkiin-
toista, jonka vuoksi asiakkaita vyöryisi sisään entistä enemmän.*
- *60 ja 70 luvun discot olivat kivoja.*
- *Kanta-asiakas kortti.*
- *Ilmastointi voisi olla parempi.*

5 POHDINTA

5.1 Tutkimuksen tausta

Tutkimuksen toimeksiantajana tässä opinnäytetyössä toimi Juankoskella sijaitseva Ravintolatalo Pataruukki. Ravintolatalo Pataruukki perustettiin vuonna 1972 ja avattiin yleisölle 26.2.1972. Ravintolatalo Pataruukki on Koillis-Savon alueen vanhimpia pu-beja. Opinnäytetyössä tutkittiin Ravintolatalo pataruukin asiakkaiden tyytyväisyyttä saamiinsa palveluihin ja samalla etsittiin mahdollisia kehittämis- ja parannusehdotuksia.

Ravintolatalo Pataruukin asiakastyytyväisyyttä tutkittiin kvantitatiivisella survey tutkimuksella ja aineisto koottiin informoituna kyselynä. Tiedonkeruulomakkeen kysymyksissä tiedusteltiin vastaajien taustatietoja, tyytyväisyyttä saamaansa palveluun ja mahdollisia kehittämissuhteita. Kyselylomake sisälsi sekä monivalintakysymyksiä että asteikkoihin eli skaaloihin perustuvia kysymyksiä. Havaintomateriaalin keruu toteutettiin viikkojen 24 ja 44 välisenä aikana, aineisto analysoitiin viikkojen 45 ja 12 välisenä aikana.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Ravintolatalo Pataruukin asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen tarjoamiin palveluihin sekä tehdä tulosten perusteella johtopäätöksiä siitä, kuinka Ravintolatalo Pataruukin palveluita voitaisiin kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan. Tutkimus vastaa opinnäytetyöntekijän mielestä asetettuja tavoitteita ja rajoituksia kohtalaisen hyvin.

5.2 Yleisesti tutkimustuloksista

Saaduista tuloksista voidaan päätellä, että Ravintolatalo Pataruukin asiakkaat ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä nykyiseen toimintaan eikä mitään suuria toimenpiteitä tarvita. Koskaan ei kuitenkaan kannata pitää asiakkaita itsestäänselvyytenä vaan aina kannattaa miettiä mitä parannettavaa tai kehittämistä yrityksen toiminnassa voisi olla. Palvelujen tyytyväisyyttä mittaavien kysymysten vastausten keskiarvot olivat lähellä toisiaan ja yleisarvosanaksi Ravintolatalo Pataruukille tuli 8,153. Erityisesti esille nousi **tyytyväisyys palvelun ystävällisyyteen** (4,17). Myös terassit miellyttivät vastaajia ja terasseille toivottiinkin lämmittämiä talvenajaksi. Negatiivista palautetta annet-

tiin eniten karaokesta. Karaoke toivottiin joko kokonaan pois tai siirrettäväksi muualle. Karaoke on soinut myös usein liian kovalla. Negatiivista palautetta saivat myös vessojen siisteys ja huono kunto sekä huono ilmastointi. Koko tämän tutkimuksen alin keskiarvo tuli kohtaan discon tilojen riittävyys (3,11).

Kehittämisehdotukset:

1. Pizzeriaan lapsille leluja.
2. Ei valmiita pitsapohjia.
3. Talvella lämmittimet terassille.
4. Parempi ilmastointi.
5. Aikaisemmin (klo.9) ovien avaus.
6. Kanta-asiakaskortti.
7. Kesäisin disco myös viikolla.
8. Lisää teemabileitä kuten 60- ja 70 luvun discot.
9. Biljardi ja flipperi takaisin.

Yksi asetetuista tutkimuskysymyksistä oli "kuinka tärkeitä tietyt Ravintolatalo Pataruukin palvelut ovat asiakkaille?". Saaduista tuloksista voidaan päätellä, että tärkeimpänä palveluna vastaajat pitivät **palvelun ystävällisyyttä** (4,56), **tuotteiden laatua** (4,39) ja **tilojen siisteyttä** (4,30). Kun taas havainnoitiin palveluita, joita vastaajat eivät pitäneet kovinkaan tärkeinä esiin nousi ruokalistan monipuolisuus (3,65), taustamusiikki (3,82) ja tilojen kalustus (3,93). Tutkimustuloksista käy ilmi että Ravintolatalo Pataruukki on saavuttanut vakiintuneen aseman Koillis-Savossa ja sillä on selkeä kanta-asiakasjoukko, joka on ravintolaan varsin tyytyväinen. Tutkimuksessa esiin tulleiden kehittämisehdotusten toteuttaminen on suhteellisen helppo toteuttaa. Kalleimmat investoinnit ovat vessaremontit ja ilmastoinnin parantaminen. Ravintolatalo Pataruukin olisi ehkä mietittävä uudenlaisia markkinointikeinoja ja kanavia, sillä matkailijoiden osuus vastaajista tutkimuksen toteutuksen ajankohtaan nähden oli vähäinen. Lisätuottoa Ravintolatalo Pataruukki voisi saada houkuttelemalla asiakkaita myös muilta paikkakunnilta.

5.3 Jatkotoimenpiteet tutkimuksen pohjalta

Moni tutkimukseen osallistunut vastaaja toivoi, että Ravintolatalo Pataruukki avaisi ovensa klo 9.00. Tämä toimenpide on helppo toteuttaa, mutta lisäksi tulee arvioida, kuinka kannattavaa aukiolon laajentaminen suhteessa työvoimakustannuksiin on.

Ravintolatalo Pataruukin uusia aukioloaikoja voisi kokeiluluonteisesti testata muutama viikon ajan ja tehdä laskelmia toteutuneen myynnin perusteella. Toiseksi tärkeimmäksi kohdaksi opinnäytetyöntekijä nostaisi WC-tilojen kunnon ja siisteyden, sillä siihen vastaajat olivat tyytymättömiä. Tilojen siisteys oli kuitenkin kolmanneksi tärkein asia vastaajien mielestä, kun he arvioivat palveluiden eri osa-alueiden merkitystä.

Vastaajien antamasta palautteesta kävi myös ilmi, että moni toivoi aiemmin Ravintolatalo Pataruukissa olleita biljardipöytää ja flipperiä takaisin. Lisäksi toivottiin lämmitimiä talvella terassille. Näillä muutamilla uudistuksilla voitaisiin parantaa asiakkaiden tyytyväisyyttä entisestään. Yksi varteenotettava kokeilu opinnäytetyöntekijän mielestä olisi erään vastaajan ehdottama kesäillan -disco joko keskiviikkona tai torstaina. Tämä voisi vetää varsinkin nuorisoa myös eri paikkakunnilta illan rientoihin. Tämän kokeilun yhteydessä olisi suotavaa kerätä asiakaspalautetta niin sanottu pikapalautteenä paperilomakkeella.

Kuten jo aiemmin todettuna, myös markkinointi on asia, johon Ravintolatalo Pataruukin kannattaa panostaa. Asiakkaiksi kannattaa tavoitella lisää ruokailevia henkilöitä ja erään merkittävän potentiaalisen asiakasryhmän muodostavat Koillis-Savossa liikkuvat turistit. Pohjois-Savon liiton mukaan yöpymisiä vuonna 2011 oli pohjoissavolaisissa majoitusliikkeissä noin 875 000 kappaletta. (Pohjois-Savon liitto. Yöpymisten määrä Pohjois-Savossa 2012)

Jatkossa asiakastytyväisyyttä tule tutkia säännöllisin väliajoin. Tutkimusmenetelmänä informatiivinen kysely on varsin perusteltu. Kun kyselylomake laaditaan sellaiseksi, että se vastaa ainakin pääosin nyt käytettyä lomaketta saadaan vertailukelpoista tietoa siitä, miten asiakastytyväisyys on vuoden 2011 tasosta kehittynyt.

5.4 Itsearviointi

Opinnäytetyöntekijän mielestä työ onnistui kokonaisuudessaan kohtalaisen hyvin, vaikka tutkimus toteutettiin melko pitkällä aikavälillä. Ravintolatalo Pataruukille saatiin tietoa sen asiakastytyväisyyden tasosta ja kehittämissuunnitelmiksi saatiin kerättyä hyvin. Tavoiteltu tutkimuksen näytteen koko saatiin kasaan melkein kokonaan, vain 20 vastaajaa jäi puuttumaan. Ohjelmistojen käyttö ja tietojen syöttö onnistui hyvin ja varmuuskopioinnit varmistivat tietojen pysymisen tallessa. Opinnäytetyöntekijän mie-

lestä aikataulujen hallinta olisi voinut olla tarkempaa, sillä paremmin testattu tiedonkeruulomake olisi parantanut validiutta ja opinnäytetyö olisi ehkä voinut valmistua hieman joutuisammin. Tiedonkeruulomake oli kuitenkin laadittu hyvin ja saadut vastaukset vastasivat asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Eräs mielenkiintoinen tiedustelun kohde olisi voinut olla tyytyväisyys sisäänpääsymaksuihin. Asiakastyytyväisyystutkimus saatiin kuitenkin päätökseen ja toimeksiantaja sai runsaasti hyödyllistä tietoa yrityksensä nykytilasta ja sen kehittämistarpeista, sehän oli tämän opinnäytetyön tarkoituskin.

LÄHTEET

Heikkilä, T. 2002. *Tilastollinen tutkimus*. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. *Tutki ja kirjoita*: Jyväskylä. Kustannus-
osakeyhtiö Tammi.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. *Tutki ja kirjoita*. 13. osin uudistettu
painos. Helsinki: Tammi.

Kotler, P. 2003. *A Framework for marketing management*. New Jersey: Pearson Ed-
ucation Inc.

Lotti, L. 2008. *Markkinointitutkimuksen käsikirja*. Porvoo: WSOY- Kirjapainoyksikkö
(Lotti, 1998, 183.)

Matkailu- ja ravintola-alan kehitysnäkymät. 2012 [viitattu 9.5.2012]. Saatavissa:
http://www.mara.fi/ext/cms3/attachments/suhdanne12012_1.pdf

Määrällisen aineiston kerääminen. 2011 [viitattu 11.04.2011]. Saatavissa:
<http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>

Paavola, H. 2006. *Asiakasuskollisuuden jaetut merkitykset*. Tampere: Tampereen
yliopistopaino Oy-Juvenes Print

Pohjois-Savon liitto. Yöpymisten määrä Pohjois-Savossa.2012 [viitattu 21.5.2012].
Saatavissa: http://www.pohjois-savo.fi/fi/psl/liitetiedostot/tilastot/2011/yop95_2011.pdf

Ylikoski, T. 1999. *Unohtuiko asiakas?* Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy



ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Arvoisa Ravintolatalo Pataruukin asiakas!

Ravintolatalo Pataruukki haluaa kehittää toimintaansa entistä paremmin asiakkaan toiveita vastaavaksi. Tätä varten kesällä 2011 toteutetaan asiakastyytyväisyystutkimus. Nyt teillä on hyvä mahdollisuus vaikuttaa omilla mielipiteillänne Ravintolatalo Pataruukin toimintaan tulevaisuudessa

Tutkimus toteutetaan siten, että kenenkään vastaajan henkilöllisyys ei tule esiin. Siksi kyselylomakkeet hävitetään eikä niiden sisältämiä tietoja käytetä mihinkään muuhun tarkoitukseen.

Lisätietoja tutkimuksesta antaa:

Tuomo Kärkkäinen 044 5650634

TAUSTATIEDOT

Ympyröikää kunkin kysymyksen kohdalla oikea vaihtoehto tai kirjoittakaa se sille varattuun tilaan, kiitos.

1. SUKUPUOLI

1. Mies
2. Nainen

2. IKÄ

1. Alle 18 -v.
2. 18 – 25 -v.
3. 26 – 40 -v.
4. 41 – 60 -v.
5. Yli 60 -v.

3. MILLÄ PAIKKAKUNNALLA ASUTTE?

1. Juankoski
2. Kaavi
3. Nilsjä
4. Riistavesi
5. Muu, mikä? _____

4. AMMATTISI

1. Toimihenkilö
2. Työntekijä
3. Yrittäjä
4. Opiskelija
5. Eläkeläinen
6. Työtön
7. Muu, mikä? _____

4. KUINKA USEIN KÄYTTE RAVINTOLATALO PATARUUKISSA?

1. Satunnaisesti
2. Kerran kuukaudessa
3. Useita kertoja kuukaudessa
4. Kerran viikossa
5. Useita kertoja viikossa
6. En ole käynyt ravintolassa aiemmin
8. Muu, mikä? _____

5. KUINKA USEIN KÄYTÄTTE SEURAAVIA RAVINTOLATALO PATARUUKIN PALVELUITA? Arvioikaa kuinka usein keskimäärin käytätte ravintolan eri palveluita ja ympyröikää tätä vastaava vastausvaihtoehto

A. PIZZERIA

Satunnaisesti

Kerran kuukaudessa

Useita kertoja kuukaudessa

Kerran viikossa

Useita kertoja viikossa

En ole käyttänyt pizzerian palveluita aiemmin

En käytä pizzerian palveluita lainkaan

Mikäli valitsitte vastausvaihtoehdon **Useita kertoja viikossa**, kuinka usein keskimäärin käytätte pizzerian palveluita viikoittain?

Vastauksenne: _____ kertaa viikossa.

B. DISCO

Satunnaisesti

Kerran kuukaudessa

Useita kertoja kuukaudessa

Kerran viikossa

Useita kertoja viikossa

En ole käyttänyt discon palveluita aiemmin

En käytä discon palveluita lainkaan

Mikäli valitsitte vastausvaihtoehdon **Useita kertoja viikossa**, kuinka usein keskimäärin käytätte discon palveluita viikoittain?

Vastauksenne: _____ kertaa viikossa.

C. PUBI

Satunnaisesti

Kerran kuukaudessa

Useita kertoja kuukaudessa

Kerran viikossa

Useita kertoja viikossa

En ole käyttänyt pubin palveluita aiemmin

En käytä pubin palveluita lainkaan

Mikäli valitsitte vastausvaihtoehdon **Useita kertoja viikossa**, kuinka usein keskimäärin käytätte pubin palveluita viikoittain?

Vastauksenne: _____ kertaa viikossa.

6. MITEN PÄÄDYITTE TÄLLÄ KERTAA RAVINTOLATALO PATARUUKKIIN?

1. Olen kanta-asiakas
2. Olen satunnainen kävijä
3. Olen matkailija
4. Olen lounasvieras
5. Olen kokousvieras
6. Muu, mikä? _____

Seuraava kysymys on tarkoitettu niille vastaajille, jotka ovat käyneet Ravintolatalo Pataruukin palveluita useammin kuin kerran. Muut vastaajat siirtyvät kysymykseen 8.

7. KUINKA KAUAN OLETTE KÄYTTÄNYT RAVINTOLATALO PATARUUKIN PALVELUITA?

1. Alle vuoden ajan
2. 1-3 vuotta
3. 3-5 vuotta
4. Yli viisi vuotta

RAVINTOLATALO PATARUUKIN PALVELUT

Seuraavaksi kysytään mielipiteitänne Ravintolatalo Pataruukin palveluympäristöstä, palvelutuotteista ja asiakaspalvelusta. Ympyröikää mielipidettänne vastaava vaihtoehto asteikolla 5 –1. Ellette ole käyttänyt jotakin palvelua lainkaan, ympyröikää tätä koskeva vastaus.

8. KUINKA TYYTYVÄINEN OLETTE RAVINTOLATALO PATARUUKIN PIZZERIAAN? Arvioikaa pizzeriaa ja sen palveluita seuraavan asteikon mukaan:

5 = erinomainen, 4 = hyvä, 3 = melko hyvä, 2 = tyydyttävä, 1 = heikko

	Erinomainen	Heikko
1. Pizzavaihtoehtojen monipuolisuus	5	1
2. Juomavalikoima	5	1
4. Tuotteiden laatu	5	1
5. Tuotteiden hinta	5	1
6. Tilojen viihtyisyys	5	1
7. Tilojen siisteys	5	1
8. Tilojen kalustus	5	1
9. Taustamusiikki	5	1
10. Palvelun sujuvuus	5	1
11. Palvelun ystävällisyys	5	1
12. Henkilökunnan riittävä määrä	5	1
13. Asiakkaiden erikoistoiveiden huomioiminen	5	1
14. En ole käyttänyt pizzerian palveluita lainkaan		

9. KUINKA TYYTYVÄINEN OLETTE RAVITOLATALO PATARUUKIN DISCOON?**Arvioikaa discoa ja sen palveluita seuraavan asteikon mukaan:**

5 = erinomainen, 4 = hyvä, 3 = melko hyvä, 2 = tyydyttävä, 1 = heikko

	Erinomainen	Heikko
1. Viihtyisyys	5 4 3 2 1	
2. Siisteys	5 4 3 2 1	
3. Juomavalikoima	5 4 3 2 1	
4. Hinnat	5 4 3 2 1	
5. Musiikki	5 4 3 2 1	
6. Tilojen riittävyys	5 4 3 2 1	
7. Palvelun sujuvuus	5 4 3 2 1	
8. Palvelun ystävällisyys	5 4 3 2 1	
9. Henkilökunnan riittävä määrä	5 4 3 2 1	
10. Yleisilme	5 4 3 2 1	
11. En ole käyttänyt discon palveluita lainkaan		

10. KUINKA TYYTYVÄINEN OLETTE RAVINTOLATALO PATARUUKIN PUBIIN?**Arvioikaa pubia ja sen palveluita seuraavan asteikon mukaan:**

5 = erinomainen, 4 = hyvä, 3 = melko hyvä, 2 = tyydyttävä, 1 = heikko

	Erinomainen	Heikko
1. Viihtyisyys	5 4 3 2 1	
2. Siisteys	5 4 3 2 1	
3. Juomavalikoima	5 4 3 2 1	
4. Hinnat	5 4 3 2 1	
5. Musiikki	5 4 3 2 1	
6. Tilojen riittävyys	5 4 3 2 1	
7. Palvelun sujuvuus	5 4 3 2 1	
8. Palvelun ystävällisyys	5 4 3 2 1	
9. Henkilökunnan riittävä määrä	5 4 3 2 1	
10. Yleisilme	5 4 3 2 1	
11. Karaokekappalevalikoima	5 4 3 2 1	
12. En ole käyttänyt pubin palveluita lainkaan		

11. KUINKA TÄRKEINÄ PIDÄTTE RAVINTOLASSA ASIOIDESSANNE

Arvioikaa ravintolan eri ominaisuuksien tärkeyttä seuraavan asteikon mukaan:

5 = erittäin tärkeä, 4 = tärkeä, 3 = melko tärkeä, 2 = jossain määrin tärkeä, 1 = ei ollenkaan tärkeä

	Erittäin tärkeä	Ei ollenkaan tärkeä			
1. Ruokalistan monipuolisuus	5	4	3	2	1
2. Juomavalikoiman monipuolisuus	5	4	3	2	1
3. Tuotteiden laatu	5	4	3	2	1
4. Tuotteiden hinta	5	4	3	2	1
5. Tilojen viihtyisyys	5	4	3	2	1
6. Tilojen siisteys	5	4	3	2	1
7. Tilojen kalusto	5	4	3	2	1
8. Taustamusiikki	5	4	3	2	1
9. Palvelun nopeus	5	4	3	2	1
10. Palvelun ystävällisyys	5	4	3	2	1
11. Henkilökunnan riittävä määrä	5	4	3	2	1

12. KUINKA TYYTYVÄINEN OLETTE RAVINTOLATALO PATARUUKIN AUKIOLOAIKoihin?

Arvioikaa tyytyväisyyttänne pizzerian, pubin ja discon aukioloaikoihin seuraavan

asteikon mukaan: 5 = erittäin tyytyväinen, 4 = tyytyväinen, 3 = melko tyytyväinen, 2 = jonkin verran tyytymätön, 1 = täysin tyytymätön

	Erittäin tyytyväinen	Täysin tyytymätön			
1. Kesäaukioloajat (Pizzeria)	5	4	3	2	1
2. Talviaukioloajat (Pizzeria)	5	4	3	2	1
3. Kesäaukioloajat (Pub)	5	4	3	2	1
4. Talviaukioloajat (Pub)	5	4	3	2	1
5. Kesäaukioloajat (Disco)	5	4	3	2	1
6. Talviaukioloajta (Disco)	5	4	3	2	1

**13. KUINKA TYYTYVÄINEN OLETTE YLEISESTI RAVINTOLATALO
PATARUUKIN PALVELUIHIN? Arvioikaa kouluarvosanalla 4-10.**

Vastauksenne:_____

14. Suositteletko Ravintola Pataruukin palveluita muille?

a) Kyllä

b) Ei

15. Jos vastasitte kysymykseen 14 Kyllä, niin mitä palveluita erityisesti suosittelisitte muille?

16. MUU PALAUTE RAVINTOLATALO PATARUUKKIIN LIITTYEN.

Kiitoksia vastauksistanne!

Terveisin

Tuomo Kärkkäinen

Tutkimuksen toteuttaja

