

EK 1. Anket Formu



Sayın Katılımcı;

Bu çalışma elektronik eşya sektöründe müşteri sadakatinin ve ağızdan ağıza iletişimin tüketicilerin satın alma davranışına etkisini belirlemek amacıyla yapılmaktadır. Sizden istenilen, ankette yer alan soruları dikkatle okuyup size uygun gelen yanıtı (X) işareti ile işaretlemenizdir. Bu ankette vereceğiniz bilgiler sadece bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Bu nedenle lütfen maddelerin her birini gerçekçi cevaplar veriniz ve yanıtsız madde bırakmayınız. Ankete ayırdığınız zaman, gösterdiğiniz ilgi ve katkılarınız için teşekkür ederiz.

i

ANKET SORULARI

- 1. Son beş yılda elektronik eşya satın aldınız mı?**
☐ Evet ☐ Hayır
- 2. En son satın aldığınız Elektronik eşyayı belirtiniz?**
☐ Tv (led, smart, plazma,lcd)
☐ Bilgisayar (dizüstü, masaüstü, netbook, tablet vb.)
☐ Cep telefonu
☐ Beyaz eşya (buzdolabı, çamaşır makinesi, bulaşık makinesi, fırın vb.)
☐ Küçük ev aletleri (elektrikli süpürge, mutfak robotu, saç kurutma makinesi vb.)
- 3. En son Satın aldığınız elektronik eşya markasını belirtiniz?**
☐ Samsung ☐ Vestel- Beko ☐ Nokia ☐ Toshiba
☐ Sony ☐ Grundig ☐ Apple ☐ Asus
☐ Arçelik ☐ Arzum ☐ LG ☐ Diğer.....
- 4. Satın aldığınız elektronik eşya markasını seçme nedeniniz?(önem sırasına göre 1,2,3 şeklinde numaralandırınız.)**
☐ Kalite ☐ Güvenirlilik ☐ Fiyat ☐ Ürün özellikleri
☐ Markanın Kişisel Özelliklerime hitap etmesi ☐ Promosyon
- 5. Satın aldığınız ürün/markayı çevrenize tavsiye edermisiniz?**
☐ Evet ☐ Hayır ☐ Fikrim yok

<i>Aşağıdaki her cümle için; (kesinlikle katılmıyorum=1),(katılmıyorum=2),(katılıp katılmama oranım eşit=3),(katılıyorum=4),(kesinlikle katılıyorum=5) seçeneklerinden bir tanesinin karşına(X) işareti koyunuz.</i>		1	2	3	4	5
1	Bu ürünü/markayı kullanıyorum, çünkü onu kullanmaktan hoşlanıyorum					
2	Şu ana kadar kullandığım ürün/marka ilgili sorun yaşamadım.					
3	Genel olarak bu ürünü/markayı satın aldığım için mutluyum.					
4	Bu ürünü/markayı kullanıyor olmaktan memnunum çünkü beni ifade ediyor.					
5	Satın aldığım ürün/marka tam olarak beklentilerimi karşılıyor.					
6	Satın aldığım ürün/markanın istikrarlı bir kalitesi vardır.					
7	Satın aldığım ürün/marka kendimi ifade etmeme yardımcı olur.					
8	Satın aldığım ürün/marka prestij sembolüdür.					
9	Bu ürün/marka kendimi iyi hissetmemi sağlar.					

10	Bu ürün/markanın fiyatı uygundur.					
11	Bu ürün/marka bana keyif hissi verir.					
12	Satın aldığım ürünün/markanın garantisinden (garanti süresi, dayanıklılık) etkilenirim.					
13	Satın aldığım ürünün/markanın donanım yapısından, teknolojisi kalitesinden etkilenirim.					
14	Satış temsilcisinin dış görünüşü, ilgisi ve nezaketinden etkilenirim.					
15	Karşılaştığım problemlerin/ sorunların hızla çözülmesinden etkilenirim.					
16	Satış temsilcilerinin ürün/marka konusundaki bilgi kalitesinden etkilenirim.					
17	Satın aldığım ürünün/markanın müşteri hizmetleri kalitesinden etkilenirim.					
18	Bu ürün/markaya güveniyorum.					
19	Bu ürün/markaya inanıyorum.					
20	Bu ürün/marka beni aldatmaz.					
21	Bu ürünü/markayı aldığımda beni hayal kırıklığına uğratmaz.					
22	Bu ürün/markanın iyi çalışan ürünler üretebileceğine inanıyorum.					
23	Satın almadan önce bir malın/hizmetin parasal külfeti nedeniyle kaygılanırım.					
24	Satın almadan önce bir malın/hizmetin performansı(sağlamlılık, güç, hizmetin hızı) ile ilgili kaygılanırım.					
25	Satın almadan önce bir malın verebileceği fiziksel zarar nedeniyle kaygılanırım.					
26	Satın almadan önce bir mal ile ilgili sosyal kaygı hissederim.(sosyal çevrede onaylanmama, alay edilme gibi)					
27	Satın almadan önce bir malın bana uygun olup olmadığı ile ilgili kaygılanırım.					
28	Satın almadan önce bu malın teknik olarak karmaşık olmasından dolayı kaygılanırım.					
29	Satın aldığım ürün/marka ile aramda sıradan bir ilişki olmadığını düşünüyorum.					
30	Satın aldığım ürün/markanın müşterilerini önemseydiğini düşünüyorum.					
31	Satın aldığım ürün/marka sosyal çevremde beğenilmemi sağlar					
32	Satın aldığım ürün/marka müşterileri benzer özelliklere sahiptir.					
33	Satın aldığım ürün/marka benim kişiliğimi yansıtır.					
34	Gelecekte de bu ürünü/markayı tercih ederim.					
35	Tavsiye arayan arkadaşlarıma ve yakınlarıma satın aldığım ürünü/markayı tavsiye ederim.					
36	Satın aldığım üründe/markada eksikler, hatalar görsem dahil bu ürünü tercih ederim.					
37	Başka firmaların ürünleri/markası daha ucuz ve aynı kalitede de olsa satın aldığım ürünüme değiştirmem.					
38	Satın aldığım üründe/markada karşılaştığım sorunları çözmek için çaba harcarım.					
39	Yeni satın aldığım ürünler/hizmetler hakkında konuşmayı severim.					
40	Alışverişe çıktığımda piyasaya yeni çıkmış olan ürün/hizmetleri mutlaka incelerim.					
41	Tüketim konusunda yaşanan kötü deneyimler başkalarına anlatılmalıdır.					
42	Herhangi bir ürün ya da markayı en uygun şartlarla nereden satın alabileceğimi daima araştırırım					
43	Bir ürünü almak söz konusu olduğunda, danışılacak en iyi kaynak yakın çevremdekilerdir.(aile, arkadaş vb.)					
44	Yeni bir ürün alacağım zaman, yakın çevremden gelen bilgiye, medyadan					

	(tv, gazete vb) fazla güvenirim.					
45	Yeni bir ürün alacağım zaman başkalarının tavsiyesine ihtiyaç duyarım.					
46	Satın aldığım ürünün toplumsal, kültürel değerler içermesinden etkilenirim.					
47	Satın aldığım ürünün ekonomik olmasından etkilenirim.					
48	Satın aldığım ürünün sosyal çevrem tarafından beğenilmesinden etkilenirim.					
49	Satın aldığım ürünün tam olarak ihtiyacımı karşılamasından etkilenirim.					
50	Satın aldığım ürünün/hizmetin tutundurma faaliyetleri yapmasından etkilenirim.					
51	Satın aldığım ürünün/hizmetin satış sonrası (teknik servisi, garanti vb.) faaliyetlerinden etkilenirim.					
52	Satın aldığım ürünün müşteri hizmetleri, bilgi merkezleri hizmetlerinden etkilenirim.					

<i>Cinsiyetiniz?</i>
() Kadın
() Erkek

<i>Mesleğiniz?</i>
() Öğrenci
() Memur
() İşçi
() Sözleşmeli Personel
() Esnaf
() Emekli
() Diğer.....

<i>Medeni Durumunuz?</i>
() Evli
() Bekâr

<i>Öğrenim Durumunuz?</i>
() İlköğretim
() Lise
() Üniversite
() Y. Lisans / Doktora

<i>Aylık Net Geliriniz?</i>
() 750 TL ve altı
() 751 – 1500 TL
() 1501 – 2250 TL
() 2251 – 3000TL
() 3001 TL ve üstü

<i>Yaşınız?</i>
() 18- 25
() 26 – 33
() 34 – 41
() 42 - 49
() 50 ve üstü