



**T.C.
DÜZCE ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**AHŞAP KAPI ÜRETİMİNDE MÜŞTERİ TERCİHİ VE SATIŞ
SONRASI MEMNUNİYETİ: DÜZCE İLİ ÖRNEĞİ**

ERCÜMENT HÜSEYİN DEMİRÖZ

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
ORMAN ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ ANABİLİM DALI**

**DANIŞMAN
PROF. DR. DERYA SEVİM KORKUT**

DÜZCE, 2019

T.C.
DÜZCE ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

AHŞAP KAPI ÜRETİMİNDE MÜŞTERİ TERCİHİ VE SATIŞ
SONRASI MEMNUNİYETİ: DÜZCE İLİ ÖRNEĞİ

Ercüment Hüseyin DEMİRÖZ tarafından hazırlanan tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından Düzce Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı'nda **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Derya SEVİM KORKUT

Düzce Üniversitesi

Jüri Üyeleri

Prof. Dr. Derya SEVİM KORKUT

Düzce Üniversitesi

Doç. Dr. Nevzat ÇAKICIER

Düzce Üniversitesi

Doç. Dr. Abdullah Cemil İLÇE

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi

Tez Savunma Tarihi: 29/07/2019

BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün aşamalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığını beyan ederim.

29 Temmuz 2019

Ercüment Hüseyin DEMİRÖZ

TEŞEKKÜR

Yüksek Lisans öğrenimim ve bu tezin hazırlanması sürecinde gösterdiği her türlü destek ve yardımdan dolayı kıymetli hocam Prof. Dr. Derya SEVİM KORKUT'a en içten dileklerle teşekkür ederim.

Tez çalışmamdaki anket sürecinde bünyesinde görev yaptığım firmama ve değerli müşterilerimize teşekkürlerimi sunarım.

Bu çalışmam boyunca yardımlarını ve desteklerini esirgemeyen kıymetli aileme, Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nde yüksek lisans eğitimini sürdüren kız kardeşim Hanife Efsane DEMİRÖZ'e, eşim Esmâ KARA DEMİRÖZ'e teşekkür ve şükranlarımı sunarım.

29 Temmuz 2019

Ercüment Hüseyin DEMİRÖZ

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

ŞEKİL ŞİSTESİ	VII
ÇİZELGE LİSTESİ	VIII
KISALTMALAR.....	X
SİMGELER	XI
ÖZET	XII
ABSTRACT	XIII
1. GİRİŞ.....	1
1.1. AHŞAP KAPI ÜRETİMİ.....	2
1.2. KANAT ÜRETİMİ	6
1.2.1. Melamin Yüzeyli Üretim.....	9
1.2.2. Lake Yüzeyli Üretim.....	9
1.2.3. Mobilya (Kaplama) Yüzeyli Üretim.....	9
1.2.4. Panel (Amerikan) Yüzeyli Üretim.....	10
1.3. KASA ÜRETİMİ	10
1.4. PERVAZ ÜRETİMİ	12
1.5. KAPI KANADI EN VE YÜKSEKLİK ÖLÇÜLERİ.....	12
1.6. ÜRETİM ÖNCESİ VE SONRASI KALİTE KONTROL	13
1.7. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE SATIŞ SONRASI HİZMETLER.....	14
2. MATERYALVE YÖNTEM.....	15
2.1. MATERYAL	15
2.2. YÖNTEM	15
2.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	16
3. BULGULAR VE TARTIŞMA	17
3.1. KATILIMCILARIN BAZI DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ	17
3.2. ÜRETİM VE KALİTE	18
3.2.1. Ahşap İç Kapı Üretimi Hakkında Bilgi Durumu	18
3.2.2. Kapı Modelini Belirlerken Önemli Olan Faktörler.....	19
3.2.3. Seçilen Kapı Modeli.....	19
3.2.4. Seçilen Kapı Modelinin Fiyatı	20
3.2.5. Satın Alınan İç Kapıların Üretim Yeri Hakkında Bilgi	20
3.2.6. Banyo ve Wc Gibi Alanlarda Plastik Kasa Üretimi	21
3.2.7. Satın Alınan Kapıların Garanti Durumu	21
3.2.8. Satın Alınan Kapıların Garanti Kapsamı Dışında Kalma Durumu	22
3.2.9. Kapı Üretimi ve Model Tercihi Hakkında Araştırma Yapma Durumu	23
3.2.10. Hava Şartlarına Bağlı Olarak Kapılarda Karşılaşılan Sorunlar	23

3.2.11. Kapılarda Termin Süresi	23
3.2.12. Kapıların Ömrü	24
3.2.13. Kapıların Üretimi Hakkında Bilgi Sahibi Olma	25
3.3. TERCİH VE MEMNUNİYET	25
3.3.1. İkamet Bilgileri Hakkında Bilgi	25
3.3.2. Kapı Üretimi Yapan Firmadan Memnuniyet Durumu.....	26
3.3.3. Kapılarda Yaşanan Sorunlar.....	27
3.3.4. Kapıların Malzeme Kalitesinden Memnuniyet Durumu	28
3.3.5. Kapıların Kalite ve Markasına Önem Verme Durumu	28
3.3.6. Kapıların Montajından Memnuniyet Durumu	29
3.3.7. Kapı Montajı Sırasında Sorunla Karşılaşma Durumu	29
3.3.8. Camlı ve Dolu Kapı Tercih Etme Durumu	29
3.3.9. Kapı Montajı İçin Ekstra Ücret Ödeme Durumu	30
3.3.10. Seçilen Kapılarda Seçenek Durumu	30
3.3.11. Kapı Satın Alınırken Diğer Mobilyaların Aynı Firmadan Alınma Durumu	30
3.3.12. Tercih Edilen Melamin Tipi Kapıda Karşılaşılan Sorunlar.....	31
3.3.13. Tercih Edilen Mobilya Tipi Kapıda Karşılaşılan Sorunlar.....	31
3.3.14. Tercih Edilen Lake Tipi Kapıda Karşılaşılan Sorunlar	32
3.3.15. Tercih Edilen Panel Tipi Kapıda Karşılaşılan Sorunlar.....	32
3.3.16. Dairelerde Süpergelik Döşemesi.....	33
3.3.17. Kapı Kasa ve Pervazlarında Model Tercihi.....	33
3.3.18. Tercih Edilen Kasa Kalınlıkları	34
3.3.19. Kapı Pervazlarında Taç Tercih Edilme Durumu	34
3.3.20. Kapılarda Fuga Bulunma Durumu.....	35
3.3.21. Kapıların Yüzey Kalitesinden Memnuniyet Durumu	35
3.3.22. Kapıların Kanatlarından Memnuniyet Durumu	36
3.3.23. Kapıların Kasalarından Memnuniyet Durumu	36
3.3.24. Kapıların Pervazlarından Memnuniyet Durumu.....	37
3.3.25. Kapıların Nakliyesi Sırasında Sorunla Karşılaşma Durumu	37
3.3.26. Kapıların Kol-Kilit ve Menteşelerine Firmanın Özen Gösterme Durumu	38
3.3.27. Kapı Fiyatlarını Karşılaştırma Durumu	38
3.3.28. Kapı Aksesuarlarını Seçme Durumu	39
3.3.29. Kapı Fiyatı Ödeme Şekli	39
3.3.30. Dairelerin Balkon Tipi Kapıları.....	39
3.3.31. Kapıların Montajı Sırasında Sorun Yaşama Durumu.....	40
3.3.32. Camlı Kapı Tercih Durumu	40
3.4. SATIŞ SONRASI HİZMET	41
3.4.1. Firmanın Satış Sonrası Hizmetinden Memnuniyet Durumu.....	41
3.4.2. Firmanın Müşterilerine Karşı Tutumu	42
4. SONUÇLAR VE ÖNERİLER	43
5. KAYNAKLAR.....	47
6. EKLER	48
6.1. EK-1: ANKET FORMU	48
ÖZGEÇMİŞ	55

ŞEKİL LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
Şekil 1.1. Kapı elemanları birleşim şekli	2
Şekil 1.2. Melamin kapı üretimi iş akışı	3
Şekil 1.3. Lake kapı üretimi iş akışı.....	4
Şekil 1.4. Mobilya kapı üretimi iş akışı	5
Şekil 1.5. Panel kapı üretimi iş akışı.....	6
Şekil 1.6. Kapı serenlerinin birleştirilmiş hali	7
Şekil 1.7. Kraft kağıdının çerçeveye yerleştirilmiş hali.....	7
Şekil 1.8. Kanatların prese verilmesi	8
Şekil 1.9. Kanatların ebatlanması	8
Şekil 1.10. Fuga çeşitleri.....	8
Şekil 1.11. Kasaların weinig makinasına girişi.....	11
Şekil 1.12. Kasa ve pervazların sarma makinasında kaplama sarılması.....	11
Şekil 1.13. Kasaların cilahanede boyanması	12
Şekil 1.14. Pervaz birleştirme	12

ÇİZELGE LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
Çizelge 3.1. Katılımcıların bazı demografik özellikleri	17
Çizelge 3.2. Ahşap iç kapı üretimi hakkında bilgi durumu	18
Çizelge 3.3. Kapı modeli belirlerken önemli olan faktörler	19
Çizelge 3.4. Seçilen kapı modeli	20
Çizelge 3.5. Seçilen kapı modelinin fiyatı	20
Çizelge 3.6. Satın alınan iç kapıların üretim yeri hakkında bilgi	21
Çizelge 3.7. Banyo ve wc gibi alanlarda plastik kasa üretimi	21
Çizelge 3.8. Satın alınan kapıların garanti durumu	22
Çizelge 3.9. Satın alınan kapıların garanti kapsamı dışında kalma durumu	22
Çizelge 3.10. Kapı üretimi ve model tercihi hakkında araştırma yapma durumu	23
Çizelge 3.11. Hava şartlarına bağlı olarak kapılarda sorunlarla karşılaşma durumu	23
Çizelge 3.12. Kapılarda termin süresi	24
Çizelge 3.13. Kapıların ömrü	24
Çizelge 3.14. Kapıların üretimi hakkında bilgi sahibi olma	25
Çizelge 3.15. İkamet edilen daire hakkında bilgi	26
Çizelge 3.16. Kapı üreten firmadan memnuniyet durumu	27
Çizelge 3.17. Kapılarda yaşanan sorunlar	27
Çizelge 3.18. Kapıların malzeme kalitesinden memnuniyet durumu	28
Çizelge 3.19. Kapıların kalite ve markasına önem verme durumu	28
Çizelge 3.20. Kapıların montajından memnuniyet durumu	29
Çizelge 3.21. Kapı montajı sırasında sorunla karşılaşma durumu	29
Çizelge 3.22. Camlı yada dolu kapı tercih etme durumu	30
Çizelge 3.23. Kapı montajı için ekstra ücret ödeme durumu	30
Çizelge 3.24. Seçilen kapılarda seçenek imkânı	30
Çizelge 3.25. Kapı satın alınırken diğer mobilyaların aynı firmadan alınma durumu	31
Çizelge 3.26. Tercih edilen melamin tipi kapıda karşılaşılan sorunlar	31
Çizelge 3.27. Tercih edilen mobilya tipi kapıda karşılaşılan sorunlar	32
Çizelge 3.28. Tercih edilen lake tipi kapıda karşılaşılan sorunlar	32
Çizelge 3.29. Tercih edilen panel tipi kapıda karşılaşılan sorunlar	33
Çizelge 3.30. Dairenin süpürgelik döşemesi	33
Çizelge 3.31. Kapı kasa ve pervazlarında model tercihi	34
Çizelge 3.32. Tercih edilen kasa kalınlıkları	34
Çizelge 3.33. Kapı pervazlarında taç tercih edilme durumu	35
Çizelge 3.34. Kapılarda fuga bulunma durumu	35
Çizelge 3.35. Kapıların yüzey kalitesinden memnuniyet durumu	36
Çizelge 3.36. Kapıların kanatlarından memnuniyet durumu	36
Çizelge 3.37. Kapıların kasalarından memnuniyet durumu	37
Çizelge 3.38. Kapıların pervazlarından memnuniyet durumu	37
Çizelge 3.39. Kapıların nakliyesi sırasında sorunla karşılaşma durumu	38
Çizelge 3.40. Kapıların kol-kilit ve menteşelerine firmanın özen gösterme durumu	38
Çizelge 3.41. Kapı fiyatlarını karşılaştırma durumu	38
Çizelge 3.42. Kapı aksesuarlarını seçme durumu	39

Çizelge 3.43. Kapı fiyatı ödeme şekli.....	39
Çizelge 3.44. Dairelerin balkon tipi kapıları.....	40
Çizelge 3.45. Kapıların montajı sırasında sorun yaşama durumu	40
Çizelge 3.46. Camlı kapı tercih durumu	41
Çizelge 3.47. Firmanın satış sonrası hizmetinden memnuniyet durumu	41
Çizelge 3.48. Firmanın müşterilerine karşı tutumu	42



KISALTMALAR

CNC	Computer Numerical Control - Bilgisayarlı Sayısal Kontrol
MDF	Medium Density Fiberboard - Orta Yoğunlukta Lif Levha
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences - Sosyal Bilimler İçin İstatistiksel Paket Programı



SİMGELER

dk	Dakika
$^{\circ}\text{C}$	Santigrat Derece
cm	Santimetre
mm	Milimetre



ÖZET

AHŞAP KAPI ÜRETİMİNDE MÜŞTERİ TERCİHİ VE SATIŞ SONRASI MEMNUNİYETİ: DÜZCE İLİ ÖRNEĞİ

Ercüment Hüseyin DEMİRÖZ

Düzce Üniversitesi

Fen Bilimleri Enstitüsü, Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Prof. Dr. Derya SEVİM KORKUT

Temmuz 2019, 54 sayfa

Çalışma ile ahşap kapı üretiminde müşteri memnuniyeti ve satış sonrası hizmetin belirlenmesi amaçlanmıştır. Belirlenen bu amaç doğrultusunda Düzce’de ahşap kapı üretimi yapan iki firmanın izinleri doğrultusunda müşterileri olduğu 160 daire sahibi çalışmanın kapsamını oluşturmaktadır. Çalışma kapsamında anket çalışması Düzce ilinde ikamet eden daire sahiplerine Mart-Temmuz 2017 döneminde uygulanmıştır. Çalışma sonucunda; katılımcıların yaş aralığının 22 ile 65 arasında değiştiği, %38,7’sinin 36-45 yaş aralığında toplandığı, %75,6’sının evli, %15’inin bekar olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların %45’inin kapıların üretimi ve model tercihi hakkında araştırma yapmadıkları, %31,9’unun melamin kapı, %27,5’inin panel kapı, %23,8’inin mobilya kapı, %16,9’unun lake kapı tercih ettikleri belirlenmiştir. Kapı modeli belirlenirken katılımcıların %90,6’sı kalite, %83,8’i fiyat, %41,3’ü estetik, %5,6’sı diğer faktörlerin önemli olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca katılımcıların %26,9’unun kapıları satın aldıkları firmanın satış sonrası hizmetinden memnun oldukları, %24,4’ünün memnun olmadıkları belirlenmiştir. Katılımcıların %43,1’i firmanın müşterilerine karşı gerekli özeni ve hassasiyeti gösterdiğini, %40,6’sı şikayet durumunda geri dönüşlerin hemen yapıldığını, %33,8’i satış sonrası hizmet için ekstra bir ödeme yaptıklarını belirtmişlerdir.

Anahtar sözcükler: Ahşap, Düzce, Kapı, Müşteri tercihi, Satış sonrası memnuniyet.

ABSTRACT

CUSTOMER PREFERENCE IN WOOD DOOR PRODUCTION AND SATISFACTION AFTER SALES: EXAMPLE OF DUZCE PROVINCE

Ercüment Hüseyin DEMİRÖZ

Duzce University

Graduate School of Natural and Applied Sciences, Department of Forest Industry
Engineering

Master of Science Thesis

Supervisor: Prof. Dr. Derya SEVİM KORKUT

July 2019, 54 pages

The aim of the study was to determine customer satisfaction and after-sales service in the production of wooden doors. In keep with this target, two producing wooden door company in Düzce which gives permission to communicate with their 160 customers, are the scope of the study. Within the scope of the study, the questionnaire was applied to apartment owners residing in Düzce during the period of March-July 2017. In the results of working; it was determined that the age range of the participants changed between 22 and 65, 38,7% were collected in the age range of 36-45, 75,6% were married and 15% were single. It was found that 45% of the participants did not research about door production and model preference but 31,9% preferred melamine door, 27,5% panel door, 23,8% furniture door and 16,9% prefer lacquered doors. When the door model was determined, 90,6% of the respondents indicated quality, 83,8% price, 41,3% aesthetic, 5,6% other factors were important. It was also determined that 26,9% of the participants were satisfied with the after-sales service of the company they purchased the door, and 24,4% were not satisfied. Of the respondents, 43,1% indicated that the company showed the necessary level of self-confidence and sensitivity, 40,6% indicated that they were immediately returned in case of complaint, and 33,8% made an extra payment for after-sales service.

Keywords: After-sales satisfaction, Customer preferences, Door, Düzce, Wooden.

1. GİRİŞ

Ahşap kapı üretimi günümüz rekabet ortamında minimum maliyette kaliteli ve kullanıma uygun üretim yapmayı amaçlayan orman ürünleri sektörüdür. Bu sektörü ayakta tutanda sürekli gelişim gösteren inşaat sektörüdür. İnşaat sektörünün gelişmesiyle ev çeşitlerinde ve modellerinde de farklılık ortaya çıkmaktadır. Uzun yıllar boyunca ayakta kalması gereken binaların estetik açıdan da doğal ve şık durması en olası durumlardan biridir.

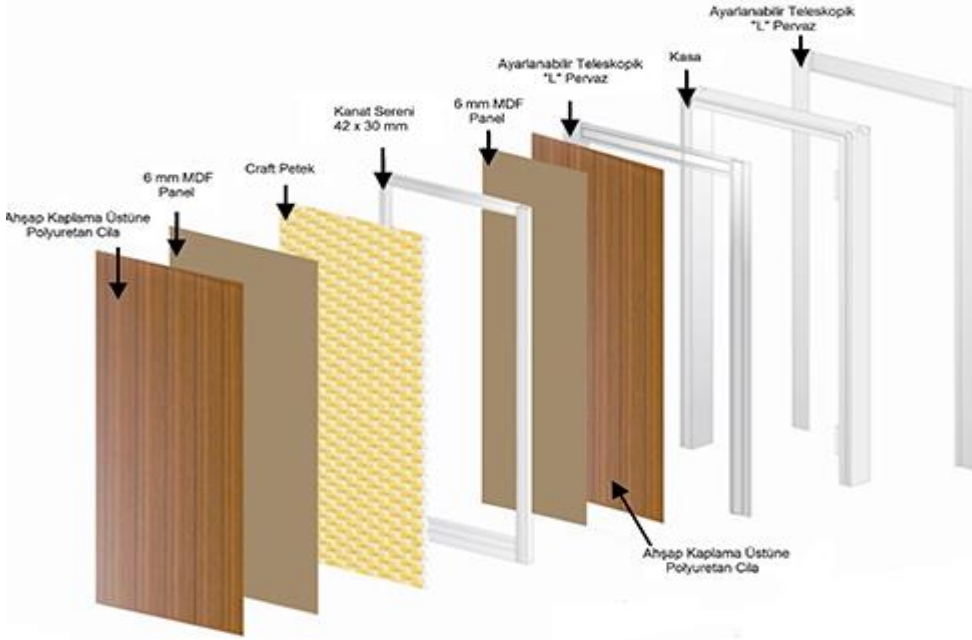
Ahşap kapılar başta evler olmak üzere birçok mekanda sıklıkla tercih edilen kapılardır. Müteahhit firmalar veya ev sahipleri kapı tercihlerini bu kapılardan yana kullanmışlardır. Ahşap kapının çoğunlukla aksamı ahşap malzemeden üretilmiştir. Bu kapılar el işçiliğiyle ve makinalarda yapılan olmak üzere ikiye ayrılırlar. El işçiliği ile yapılan ahşap kapıların üretimi oldukça zahmetlidir. Çok uzun sürelerde fazla işçilik gerektiren üretim şeklidir. Geçmişte masiften işlemeli ve ağır üretilen eski tip kapılar yerini orta yoğunlukta lif levha (MDF) yüzey, masif seren, dolgu peteği ve MDF kasa elemanlarının tutkalla birleştirilmesi suretiyle üretilen lake, melamin, panel ve mobilya modelleri ile üretilen ahşap kapılara bırakmıştır. Bu kapıların üretimi hem aşırı masif malzeme tüketimini azaltmış hem de levha ürünlerinin tercih edilmesini sağlamıştır. Masifin azaltılıp levhalara yönelmenin en büyük avantajı ormanlardan sağlanan emvalin daha az tüketilmesi ve daha az kesim yapılması demektir. Bugün farklı ürün yelpazesıyla de müşterilerin tercihine göre piyasaya sunulmuştur.

Teknoloji ve tasarımın birleşmesi ile üretilen ahşap kapılar bugün kalite, estetik, fiyat ve çeşitli teknik özellikleri bakımından müşterilere birçok seçenek fırsatı sunmuştur. Gerek üretici firmaların showroomlarında veya üretim yerlerinde, gerekse web sitelerinde satış yapan firmalarda istenilen ölçüde ve modelde seçimler yapılarak ahşap kapı satın alınabilir.

Çalışmanın amacı Düzce ilinde ahşap kapı üretimi yapan firmaların müşterilerinin ahşap kapı üretimi hakkında bilgi sahibi olup olmadıkları, üretim ve ürün memnuniyeti ve satış sonrası hizmetin belirlenmesidir.

1.1. AHŞAP KAPI ÜRETİMİ

Masif kapının demode olmasından sonra günlük hayatımızda popüler olan ahşap kapı kanat, kasa ve pervaz olmak üzere 3 ana elemanın bir araya gelmesi ile oluşmaktadır. Bu üretim için kullanılan malzemeler üretilecek modele ve ölçülere göre 3 ile 12 mm kalınlıklara sahip MDF yüzeyler, 28 ile 45 mm çapa sahip, kraft hamurundan üretilmiş, preslemede hava delikleri sayesinde hava tahliyesini sağlayan, çekerken kopma yaşanmayan, böcek gibi zararlılara karşı petek kağıt adı verilen kraft kağıtları ve kalınlıkları 30 ile 38 mm arasında değişen uzunluğu boyunca hava akışını sağlayacak kanallara sahip, istenen rutubet oranı %12 şeklinde olacak seren adı verilen masiften elde edilen malzemelerdir. Bu malzemeler çeşitli makinelerde işlenip birleştirilmesi ile kullanılır hale getirilir. Ahşap kapılar model ve malzemelerin farklarına göre çeşitlendirilmektedir. Şuan günümüzde aktif olarak üretilen modeller melamin, lake, mobilya ve panel kapı adı verilen çeşitlerdir. Temel olarak kapı elemanları birleşim görseli aşağıdaki gibidir (Şekil 1.1).



Şekil 1.1. Kapı elemanları birleşim şekli¹.

Melamin kapı üretiminde kanat elemanı 4 mm üzerinde ağırlıklı ahşap desenli emprenye edilmiş kağıt desenleri olan yüzeyin çatkısı yapılmış çerçeve preslenmesi suretiyle üretilir. Kasa ve pervazları da aynı desen yüzeyin melamin kağıt ismi verilen

¹ <https://www.istanbulkapi.com/kapi-teknik-ozellikleri.html>.

yine emprenye edilmiş kağıtlarla sarma makinesi yani barberan adı verilen makinede sarılması suretiyle üretilir (Şekil 1.2).

MELAMİN KAPI ÜRETİMİ İŞ AKIŞI



Şekil 1.2. Melamin kapı üretimi iş akışı.

Lake kapı üretiminde kanatlar 12 mm (yüzey kalınlıkları değişebilir) MDF yüzeylerin bilgisayarlı sayısal kontrol (CNC) makinesinde üzeri işlenerek yada fuga adı verilen ortalama derinliği 3 mm olan çizgilerle şekillendirilip prese verilmesi suretiyle ve cilahane de istenilen rengi alabilmesi için boyanması ile üretilir. Kasa ve pervazları isteğe göre sarma makinesinde beyaz melamin kağıda sarılıp ya da ham şekilde cilahane de boyanması sureti ile üretilir (Şekil 1.3).

LAKE KAPI ÜRETİMİ İŞ AKIŞI



Şekil 1.3. Lake kapı üretimi iş akışı.

Mobilya kapı üretiminde kanatlar 6 mm MDF ham yüzeye kanat haline gelmeden önce doğal veya yapay kaplamalar ile preslenerek sonradan çatki malzemesi ile preslenmesi sonucu oluşur. Kasa ve pervazları da yine kullanılan kaplama malzemesinden üretilerek cilahanedey verniklenerek üretilir (Şekil 1.4).

MOBİLYA (KAPLAMALI) KAPI ÜRETİMİ İŞ AKIŞI



Şekil 1.4. Mobilya kapı üretimi iş akışı.

Panel kapı üretiminde ise kanat yüzeyleri hazır desenli üretildiği için çatkı malzemesiyle preslenerek cilahaneye boyanması için gönderilir. Kasa ve pervazların da ise talebe göre düz ya da ahşap desenli üretim yapılır. Ahşap desenli üretim için ham MDF plaka yüzeye iz makinesi adı verilen makinede desen verilir ve kullanılacak ebatlara göre makinede ebatlanır (Şekil 1.5).

PANEL KAPI ÜRETİMİ İŞ AKIŞI



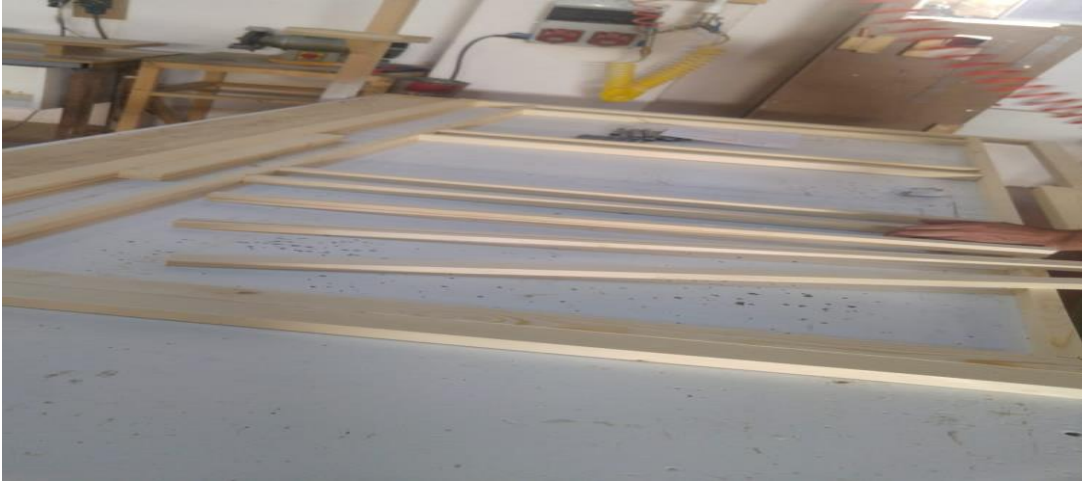
Şekil 1.5. Panel kapı üretimi iş akışı.

İç kapının bulunduğu ortama göre değişik malzeme ve boyutlarda olması mümkün olduğu gibi, dış kapının da bina ana girişini belirlemesi sebebiyle, etkileyici bir görünüşü olmalıdır (Binan, 2000).

1.2. KANAT ÜRETİMİ

Kanat üretimi, inşaat halinde olan dairenin kapı boşluk ölçüleri alınarak yapılır. Planlama ekibi tarafından gerekli ölçülendirme işlemleri yapıldıktan sonra kanat ölçüleri çıkarılır. Çıkarılan ölçülere göre üretimde seren adı verilen masif parçalarla çerçeve oluşturulur (Şekil 1.6). Serenleri birleştirmede sanayi tipi zımbalama tabancaları kullanılır. Çerçeve işleminde kullanılan seren kalınlıkları 3,5-4 cm olarak değişmektedir. Serenlerde kullanılan ağaç türleri çam, göknar, kayın, kavak, meşe türleridir. Bu malzemeler iyi ve düzgün bir şekilde kurutulmalıdır. İyi kurutulmuş malzemenin, çivi ve vida tutma kabiliyeti artar, dayanıklılığı ve tutkal tutma özelliği artar (Gürtekin ve Hekim, 2006). Kapılarda kullanılmakta olan ağaç malzemenin

çalışmaması için işin akışına göre fırınlanmış, emprenyelenmiş veya ısıl işlem uygulanmış olarak da kullanılır (Avcıoğlu, 2011).



Şekil 1.6. Kapı serenlerinin birleştirilmiş hali (Foto: Demiröz, 2019).

Meydana gelen çerçevenin içine kapı yüzeyinin preslenmesinden sonra mukavemeti artırmak amacıyla çerçeve içerisine petek adı verilen kraft kağıdından üretilen malzeme zımbalama suretiyle çerçeve doldurulur (Şekil 1.7).



Şekil 1.7. Kraft kağıdının çerçeveye yerleştirilmiş hali (Foto: Demiröz, 2019).

Bu işlemden sonra oluşan çerçeve kullanılacak kapı modelinin yüzeyi ile tutkallanarak 160 °C sıcaklıktaki pres makinesine 6-8 dk. sürede prese verilir (Şekil 1.8).



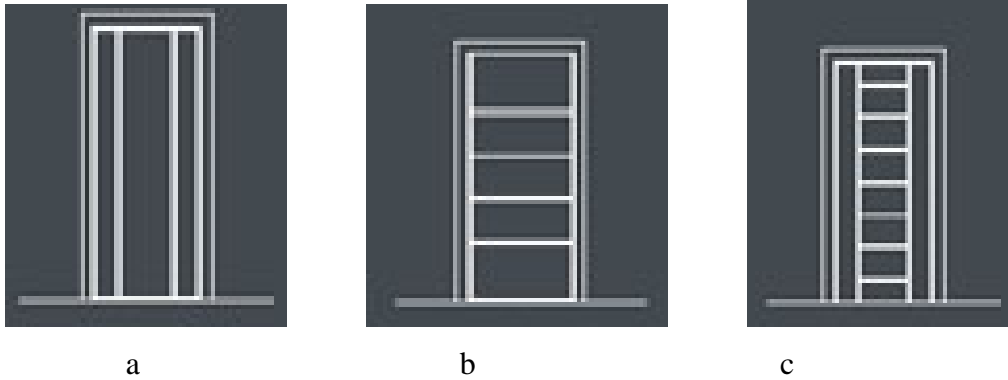
Şekil 1.8. Kanatların preslenmesi (Foto: Demiröz, 2019).

Üretilen kanat kapı ebatlama veya CNC makinesinde kanat üretim ölçüsüne göre ebatlanır (Şekil 1.9). Öncesinde yanlış üretime mahal vermemek için kanatların ebatları 2-3 cm büyük preslenir.



Şekil 1.9. Kanatların ebatlanması (Foto: Demiröz, 2019).

Kanat üretimi kapı modelinin çeşidine göre üretimde farklılık gösterebilir. Melamin, lake, mobilya tipi modellere 3 mm derinliğinde suyuna (dikey), sokrasına (yatay) ve merdiven tipi fuga yapılabilir (Şekil 1.10).



Şekil 1.10. Fuga çeşitleri² a)Suyuna/dikey fuga, b)Sokrasına/yatay fuga ve c) Merdiven tipi fuga.

² <http://doorus.com.tr/urunler/fugali-kapilar>

1.2.1. Melamin Yüzeyli Üretim

Melamin yüzeyli kanat üretiminde, yüzeyler 4 mm ham MDF üzerine emprenye edilmiş desenli kağıttan imal edilen hazır malzeme olduğu için, çerçeve ile preslenmesi için ayrıca bir işlem gerektirmemektedir. Sadece presleme esnasında yüzeydeki desenli kağıdın kopmaması için pres sıcaklığına ve yüzey çerçeve ile yüzey arasında emdirilen tutkal malzemesinin yüzeye temas etmemesi gerekmektedir. Aksi takdirde yüzeydeki deseni kaldırabilir ve kanadın yüzeyine zarar verebilir. Presleme işlemi bittikten sonra ebatlanan kanatlara 1 mm ile 2 mm arasında üretilen plastik yüzeye uygun desenli kenar bandı ile kenar bantlama makinesinde son işlemi yapılır. Cila ve boya gerektirmediği için kanat kullanılır hale gelir.

1.2.2. Lake Yüzeyli Üretim

Lake yüzeyli kanat üretiminde, istenilen desene göre 8 veya 12 mm ham MDF yüzey kullanılır. Eğer sadece fuga desen istenirse 8 mm ham MDF uygun olacaktır. 12 mm ham MDF yüzeylerde ise göbekli desen, işleme ya da fuga işlemi uygulanır. Fuga veya desen işlemleri el frezesi ya da CNC makinesinde yapılmaktadır. Desen işlemleri bittikten sonra yine petekle doldurulmuş çerçeve yüzeye tutkallanarak prese verilir. Presleme işleminden sonra üretilen kanat ebatlanır ve cilahaneye cilalama işlemine gönderilir. Burada ilk kat astarlama işlemi yapılır ve yüzeyindeki pürüzlülüğü azaltmak için el zımparası yada kalibreli zımparalama makinesinde zımparalama işlemi yapılır ve tekrar cilahaneye gönderilerek boyama ve son kat işlemi tamamlanır ve kurutulduktan sonra kullanılır hale getirilir.

1.2.3. Mobilya (Kaplama) Yüzeyli Üretim

Mobilya tipi kanat üretiminde kaplamalı MDF yüzeyler kullanılır. Bu tip kanat üretiminde öncelikle kullanılacak doğal ya da yapay kaplamalar, suyuna (dik) yada sokrasına (yatay) olacak şekilde giyotin makinesinde kesilir. Yapılacak tasarıma göre dikiş makinesindeki operatör kaplamaları mumlu ip ile dikmek suretiyle kalibreye hazırlar. İple dikmek yerine kağıt bantta kullanılır. Fakat yüzey ve kaplama preslendikten sonra bantların sökülmesi işleminde yüzey zarar görebilir. Aynı durum kalibre işleminde de geçerlidir. Kalibre edilmesinin sebebi ise kaplamalar yüzeyindeki saçaklanmayı gidermek içindir. Bu işlem yapıldıktan sonra kaplama ve yüzey tutkallanarak preslenir ve bir sonraki aşama olan çerçeve ile preslemeye geçer. Bu presten önce kaplamalı yüzey soğutulur. Çünkü malzemede dönme kusuru oluşabilir.

Tüm bu işlemler bittikten sonra lake kapıda olduğu için ilk kat astarlamaya cilahaneye gönderilir. Astar işleminden sonra tekrar kalibrede zımpara yapılır ve vernikleme işlemine geçilerek kanat kullanılır hale getirilir.

1.2.4. Panel (Amerikan) Yüzey Üretimi

Panel yüzeyli kanat üretiminde madra diye tabir edilen yüzey hazır desenli olarak satın alınıp imalathanede direkt prese verilir. Fakat ham MDF olduğundan ötürü cilahanede astar ve boya işlemine alınır. Bu kanat tiplerinde zımparalama işlemine ihtiyaç duyulmaz. Aşırı bir zımparalama uygulanırsa üzerindeki desenlerin derinliği az olduğundan aşınmalar ve bozulmalar meydana gelebilir.

1.3. KASA ÜRETİMİ

Kasa, kapılardaki kapı boşluklarına yerleştirilerek, kapı kanatlarını taşıyan ve açılıp kapanmasını sağlayan kilit ve menteşelerin takıldığı masif ahşaptan yapılmış veya ahşap ile kontrplak, odun lifi levhası, yonga levhası gibi yapay tahta kullanılarak oluşturulmuş kapı elemanıdır (TS 1905, 1978).

Kapı kasası, binalardaki kapı boşluklarına yerleştirilerek üzerlerine takılan menteşe ve kilit karşılık demiri ile kapı kanatlarını taşıyan ve kanadın açılıp kapanmasını sağlayan masif ahşaptan yapılmış yada yapay ahşap malzeme kullanılmış elemanlardır (TS 806, 1982).

Üretim planında belirlenen kasa tipi kalınlığına göre önce kasalık MDF'ler soğuk veya sıcak preste tutkalanma suretiyle 1 gün süre ile sıkılır.

Kasalar;

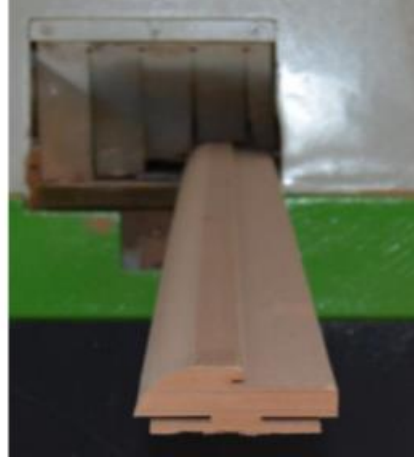
36 mm = 18 mm ham MDF + 18 mm ham MDF

42 mm = 12 mm MDF + 18 mm masif + 12 mm MDF olarak üretilebilir.

Presten alınan malzemeler üretim planına göre belirlenen kasa kalınlıklarına göre panel ebatlama veya CNC'de kesilerek, weinig makinasında düz veya oval olarak şekillendirilir (Şekil 1.11).



a



b

Şekil 1.11. Kasaların weinig makinasına girişi (a) ve çıkışı (b) (Bıçak ve Atar, 2017).

Kapının modeline göre barberan makinesine, yani kaplama sarımına sevk edilir. Weinig makinasından oval veya düz çıkan kasalar eğer melamin ise barberan sarma makinesinde melamin kağıtlara sarılır, cila gerektirmez (Şekil 1.12).



Şekil 1.12. Kasa ve pervazların sarma makinasında kaplama sarılması (Foto: Demiröz, 2019).

Mobilya kapı modelinde ise kasalar barberan sarma makinesinde kaplama ile sarılır.

Lakelik kasalarda ya ham kasa cilhanede direkt boya işlemine alınır, ya da pp adı verilen beyaz renkteki melamin kağıda sarılarak cilhaneye sevk edilir. Genel olarak piyasada pp sarım tercih edilmektedir.

Panel kapı kasalarında genellikle ağaç deseni verilir, bunun için iz makinesi kullanılır. İz işleminden sonra boya için cilhaneye sevk edilir (Şekil 1.13).



Şekil 1.13. Kasaların cilahanedede boyanması (Foto: Demiröz, 2019).

1.4. PERVAZ ÜRETİMİ

8 mm MDF veya özel isteğe göre 10-12 mm MDF'lerden 8 cm genişliğinde veya özel isteğe göre 8 cm üzerinde de üretilebilen kasalardaki köpük görüntüsünü kapatan ve dekor veren bir malzemedir. Burada kasaların boşluklarına girebilmesi için bu 8 mm'lik MDF'lere 4 mm kalınlığında 3 ile 3,5 cm genişliğinde kulak adı verilen MDF'ler eklenerek pervaz-kulak yapıştırma makinesinde yapıştırılır (Şekil 1.14). Sonrasında weinig makinesinde düz veya oval olarak şekillendirilerek barberan sarma makinesinde modele göre sarım işlemi yapılır.



Şekil 1.14. Pervaz birleştirme (Foto: Demiröz, 2019).

1.5. KAPI KANADI EN VE YÜKSEKLİK ÖLÇÜLERİ

Konutlarda kapı temiz yüksekliği 205-215 cm arasında seçilebilir, daha fazla yükseklikler konut dışında kalan ve büyük hacimleri olan binalar için uygun olur.

Bazı eski binalarda, katların yüksek oluşu nedeniyle 2,5-3 m yüksekliğe kadar kapıların kullanıldığı görülür. Bugüne kadar ve halen kullanılan bu binalarda 3 m kapı yüksekliği her zaman görülmektedir (Bayram, 2004).

Kapı yüksekliği, tavan yüksekliğine göre saptanır, ancak yeterli ölçülerinde dışına çıkılmaması gerekir. Yüksekliğin, saptanmış olan genişliğe uygun bir oranda seçilmesi lazımdır (Binan, 2000).

İ kapılardaki yükseklikler;

En az: 185 cm

En uygun: 190 cm

Normal: 195 - 200 cm

En çok: 220-230 cm olarak seçilmelidir.

Kapılar için saptanabilecek genişlikler;

Tek kanatlı kapılar için;

Ortalama: 70 cm

Normal: 80 cm

En uygun: 90 cm

Büyük: 100 cm

Kiler ve lavabo için;

En küçük: 55-60 cm

Normal: 70 cm olarak seçilmelidir (Bayram, 2004).

1.6. ÜRETİM ÖNCESİ VE SONRASI KALİTE KONTROL

Üretici firmalar üretim öncesinden ve sonrasına, malın satışından sonra müşterinin mağdur olmaması için sürekli kalite ve kontrolü prensip edinmelidir. Bunlar sırasıyla, üretimi yapılacak kapı modellerinin yüzeylerinin kontrolü, çizik, kırılma, MDF yüzeylerde kabarma, saçaklanma, kasa ve pervazlar için yine kullanılacak MDF'nin weinig ve barberan makinelerinde işlenirken malzemenin saçaklanma yapıp yapmadığı, kanat çerçevesini oluştururken masif ağaçtan elden edilen serenlerin rutubetinin ne derecede uygun olduğu, kanatlarda kullanılacak kol ve kilit gibi malzemelerin çalışır durumda olup olmadığı, metal olduğu için paslanma veya küflenme gibi kusurların var olup olmadığı sürekli kontrol edilmeli ve üretime devam edilmelidir. Kapı üreticilerinin üretim ile ilgili problemlerin çözümüne; malzemenin özelliğine ve kalitesine uygun kullanılmasının, malzeme kalitesinin arttırılması, üreticilerin teknik bilgilerinin

geliştirilmesi, kalite kontrol unsurlarının yerine getirilmesi ve gerekli tedbirlerin alınması konusunda öneriler geliştirmelidir (Toksöz, 1988).

1.7. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE SATIŞ SONRASI HİZMETLER

İşletmelerin, sadece kaliteli ürün veya hizmet üreterek varlıklarını sürdürebilmeleri yeterli olmamakta, aynı zamanda müşterilerini önemsemeleri ve onların memnuniyetlerini göz ardı etmemeleri gerekmektedir (Erdem, 2013).

Müşteri memnuniyeti yalnızca satın alınan ürün veya hizmetin, müşterinin beklentisine uygunluğu ile ya da örtüşmesi ile sınırlandırılmamalıdır (Bayuk ve Küçük, 2007). Müşterilerin neye-neden ihtiyaç duyduklarının anlaşılması, işletmenin gideceği yönü de belirlemesine neden olmaktadır (Karadeniz, 2013).

Satış sonrası hizmetler, ürün kullanımı süresince ortaya çıkabilecek her türlü problemin tespitine ve çözümüne yönelik çabalardır. Bu doğrultuda satış sonrası hizmetler tüketicilerin satın aldıkları ürünle ilgili beklentileri, gereksinimlerini giderecek ürün özelliklerinin yanı sıra satış sonrası hizmet yöntemlerini de kapsamaktadır (Özgeren, 2012).

2. MATERYAL VE YÖNTEM

2.1. MATERYAL

Bu çalışma ahşap kapı üretiminde müşteri memnuniyetinin ve satış sonrası hizmetin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Çalışma Düzce ilinde ahşap kapı üretiminde faaliyet gösteren iki firmanın izinleri doğrultusunda 160 müşteriye Mart-Temmuz 2017 tarihleri arasında soru-cevap şeklinde anket olarak yapılmıştır. Yapılan anket sonucunda veriler SPSS (2003) ortamına aktarılarak istatistiksel olarak değerlendirilmiştir.

2.2. YÖNTEM

Çalışmada veri elde etmek amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu 3 bölüm, 50 sorudan oluşmaktadır. Anket formunun;

➤ Birinci bölümünde; katılımcıların demografik özelliklerini (cinsiyet, yaş, medeni durumu, eğitim durumu, meslekleri, aylık ortalama gelirleri) belirlemeye yönelik sorular verilmiştir.

➤ İkinci bölümünde; katılımcıların üretim ve kalite ile ilgili bilgilerini (kapı modeli, ödenen ücret, üretim hakkında bilgi, kusurlar ve kalite hakkında bilgi) belirlemeye yönelik sorular verilmiştir.

➤ Üçüncü bölümünde; katılımcılara satış sonrası memnuniyetlerini (satış sonrası hizmet alımı, şikayetler, herhangi bir müdahale için ödeme yapma durumu) belirlemeye yönelik sorular verilmiştir.

Bu 3 ayrı başlıktaki gruplandırma, anket formundaki soruların kolay değerlendirilmesi için yapılmıştır. Bu bilgiler sorgulanırken katılımcılara hem likert tarzı (1:Hiç memnun değilim, 2:Memnun değilim, 3:Kararsızım, 4:Memnunum, 5:Çok memnunum) hem açık uçlu sorular yöneltilmiştir. Katılımcılara sorulan soruların kolay ve anlaşılır olması esas alınmıştır.

Araştırmada elde edilen anket verilerini SPSS (2003) paket programında değerlendirebilmek için önce, anketlerde yer alan değişkenler kodlanmış ve her bölüm için bir veri tabanı oluşturulmuştur. Bu veri tabanı yardımıyla anket formunda yer alan

sorular tanımlayıcı istatistikler yapılarak değerlendirilmiştir.

2.3. ARAşTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Bu alışma, Düzce ilinde ikamet edilen daireler için satın alınan ahşap kapılara yönelik olarak hazırlanan anket formundan elde edilen verilerle sınırlıdır. Soruların katılımcılar tarafından doğru anlaşıldığı ve samimi şekilde cevapladıkları varsayılmıştır.



3. BULGULAR VE TARTIŞMA

3.1. KATILIMCILARIN BAZI DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

Katılımcıların %31,9'unu kadın, %68,1'ini erkeklerin oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş aralığının 22 ile 65 arasında değiştiği, %38,7'sinin 36-45 yaş aralığında toplandığı belirlenmiştir (Çizelge 3.1).

Çizelge 3.1. Katılımcıların bazı demografik özellikleri.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	109	68,1
	Kadın	51	31,9
	Toplam	160	100
Yaş grubu	25 yaş ve altı	6	3,8
	26-35	45	28,1
	36-45	62	38,7
	46 yaş ve üzeri	47	29,4
	Toplam	160	100
Medeni durum	Evli	121	75,6
	Bekar	24	15
	Diğer	15	9,4
	Toplam	160	100
Eğitim durumu	İlkokul	-	-
	Ortaokul	6	3,8
	Lise	43	26,9
	Ön lisans	49	30,6
	Lisans	43	26,9
	Lisansüstü	19	11,9
	Toplam	160	100
Ortalama aylık gelir	1404 TL	1	0,6
	1405-2500 TL	53	33,1
	2501-4000 TL	64	40
	4001 TL ve üzeri	42	26,3
	Toplam	160	100

Katılımcıların %75,6'sının evli, %15'inin bekar olduğu görülmektedir. Katılımcıların %3,8'inin ortaokul, %26,9'unun lise, %30,6'sının ön lisans, %26,9'unun lisans, %11,9'unun lisansüstü mezunu oldukları belirlenmiştir (Çizelge 3.1).

Katılımcıların %40'ının ortalama aylık geliri 2501-4000 TL arasındadır. Katılımcıların %33,1'inin ortalama aylık geliri 1405-2500 TL, %26,3'ünün ise 4001 TL ve üzeridir. Katılımcıların %0,6'sı 1404 TL yani çalışmanın yapıldığı o dönemdeki asgari ücret tarifelerini belirtmektedir (Çizelge 3.1).

Katılımcılar meslek gruplarını; akademisyen, avukat, bankacı, doktor, ebe, öğretmen, polis, ev hanımı, esnaf, mühendis, memur, muhasebeci, hemşire, işçi olarak belirtmişlerdir.

3.2. ÜRETİM VE KALİTE

Günümüz şartlarında teknolojinin ve internetin aktif bir şekilde kullanılması ile birlikte kişiler alacağı ürünler hakkında görsel ve yazılı olarak teknik bilgileri öğrenebilmekte, ona göre de tercihlerini o ürün hakkında kullanabilmektedir. Bu bölümde ise katılımcıların satın alacakları ahşap iç kapılar için teknik ve tasarım özellikleri hakkında ne yönde bilgi sahibi oldukları hakkında sorular yöneltilmiştir.

3.2.1. Ahşap İç Kapı Üretimi Hakkında Bilgi Durumu

Katılımcıların yaklaşık yarısının ahşap kapı üretimi hakkında bilgi sahibi olmadığı anketin analizi sonucu belli olmuştur. Hatta katılımcı sayısının %12,5'inin ahşap iç kapı üretimi hakkında bilgisi bulunduğu, %53,1'inin ise bilgisinin bulunmadığı, %34,4'ünün çevreden, internet ortamından ya da yerinde üretimi yüzeysel olarak görerek kısmen bilgi sahibi oldukları belirlenmiştir (Çizelge 3.2).

Çizelge 3.2. Ahşap iç kapı üretimi hakkında bilgi durumu.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Ahşap iç kapı üretimi hakkında bilginiz var mı?	Evet	20	12,5
	Hayır	85	53,1
	Kısmen	55	34,4
	Toplam	160	100

3.2.2. Kapı Modelini Belirlerken Önemli Olan Faktörler

Katılımcıların %90,6'sının satın aldığı ürünün kalitesine önem verdiği gözlenmiştir. Malzemenin uzun yıllar kullanılabilmesi ve sürekli değişim veya tamirat görmemesi nedenlerinden dolayı kaliteye yüksek oranda önem verilmiştir. Katılımcıların %83,8'i kapı modelini belirlerken fiyatını göz önünde bulundurarak hem kaliteli hem de maddi olarak ekonomik olmasını düşünmüştür. En önemlisi de kadınların özellikle estetiğe ve tasarımına önem verdiği gözlenmiştir (Çizelge 3.3).

Çizelge 3.3. Kapı modeli belirlerken önemli olan faktörler.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)	
Kapı modelini belirlerken sizin için en önemli faktörler nelerdir?	Kalite	Evet	145	90,6
		Hayır	15	9,4
	Fiyat	Evet	134	83,8
		Hayır	26	16,2
	Estetik	Evet	66	41,3
		Hayır	94	58,8
	Diğer	Evet	9	5,6
		Hayır	151	94,4

3.2.3. Seçilen Kapı Modeli

Katılımcılar kapı modelini tercih ederken kalite ve fiyatını düşünmekle birlikte modelinde tamamen estetik ve tasarımını düşünerek tercihlerde bulunmuş, yine evlerindeki duvar renkleri, mobilya renklerini de göz önünde bulundurarak model tercihlerini yapmışlardır. Katılımcıların yaklaşık %32'si melamin yani cila özelliği olmayan yüzeyi tercih ederken, %27,5'i özellikle kabartmalı desenleri ile piyasada en çok tercih edilen panel modelini tercih etmişlerdir. Katılımcıların %23,8'i yüzeyin yapay veya doğal ağaç desenleri ile oluşan mobilya tipi kaplamalı modelleri tercih ederken, %16,9'u da özellikle beyaz renkte fugalı veya fugasız, göbekli veya göbeksiz modellere sahip olan malzemesi ağır olan lake boyalı modelleri tercih etmişlerdir (Çizelge 3.4).

Çizelge 3.4. Seçilen kapı modeli.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Seçtiğiniz kapı modeli nedir?	Melamin kapı	51	31,9
	Panel kapı	44	27,5
	Mobilya kapı	38	23,8
	Lake kapı	27	16,9
	Toplam	160	100

3.2.4. Seçilen Kapı Modelinin Fiyatı

Katılımcılar kalite ve estetikle beraber ekonomik şartlarını da göz önünde bulundurarak seçtikleri modeller hakkında kendilerince fiyat aralığı belirlemişlerdir. Katılımcıların %28,1'i 0-250 TL, %33,1'i 251-500 TL, %26,3'ü 501-750 TL, %12,5'i 751 TL ve üzeri satın aldıkları kapı modellerine ödeme yapmışlardır (Çizelge 3.5).

Çizelge 3.5. Seçilen kapı modelinin fiyatı.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Seçtiğiniz kapı modelinin fiyat aralığı nedir?	0-250 TL	45	28,1
	251-500 TL	53	33,1
	501-750 TL	42	26,3
	751 TL ve üzeri	20	12,5
	Toplam	160	100

3.2.5. Satın Alınan İç Kapıların Üretim Yeri Hakkında Bilgi

Katılımcıların satın aldıkları iç kapıların üretim yeri hakkında bilgisi irdelendiğinde; katılımcıların %26,9'unun bilgisi olduğu gözlenmiştir. Katılımcıların bu bilgisi, internet yada çevreden alınan bilgilerle yada üretim yerinin merak edilerek oradaki akışın izlenmesi ve araştırılması ile olmaktadır. Katılımcıların %41,3'ünün bilgisi olmadığı belirlenmiştir, yine azda olsa bilgi sahibi oldukları yapılan görüşmelerde sözlü olarak ifade edilmiş, konuya çok hakim olunmadığı için hayır cevabı verilmiştir (Çizelge 3.6).

Çizelge 3.6. Satın alınan iç kapıların üretim yeri hakkında bilgi.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Satın aldığınız iç kapıların üretim yeri hakkında bilginiz var mı?	Evet	43	26,9
	Hayır	66	41,3
	Kısmen	51	31,9
	Toplam	160	100

3.2.6. Banyo ve Wc Gibi Alanlarda Plastik Kasa Üretimi

Banyo ve Wc gibi alanlarda plastik kasa üretimi hakkında, katılımcıların %3,8'inin bilgi sahibi olduğu, %87,5'inin bilgisi olmadığı belirlenmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğu bu konu hakkında bilgi sahibi değildir. Yeni bir sistem olası nedeniyle genelde plastik kasa modelini üreticilerin çoğu bilmekte, müşteriler de satın alırken firma yetkililerinden bu konu hakkında bilgi almaktadırlar (Çizelge 3.7).

Çizelge 3.7. Banyo ve Wc gibi alanlarda plastik kasa üretimi.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Banyo ve Wc gibi alanlar rutubet içermektedir. Bu alanlardaki kapı türlerinin rutubetten etkilenmemesi için plastik kasa üretildiğini biliyor musunuz?	Evet	6	3,8
	Hayır	140	87,5
	Kısmen	14	8,7
	Toplam	160	100

3.2.7. Satın Alınan Kapıların Garanti Durumu

Katılımcıların satın aldıkları kapıların garanti durumu hakkında sadece %20'sinin bilgi sahibi olduğu gözlenmiştir. Bu konu hakkında bilgi sahibi olanların az olmasının nedenleri arasında; evi satın alırken dairenin iç kapılarının genelde müteahhit firmanın anlaşma yaparak tek tip kapı modeli yaptırması ve kapı tercihini müşteri yaptıktan sonra garantinin müteahhit firma olduğu düşüncesinin yer aldığı sonucuna varılmıştır. %38,8'inin bilgi sahibi olmadığı belirlenmiştir. Bunu da ele alırsak katılımcıların kapı modellerini dikkate almaksızın direkt daireyi satın alarak kapı modeli vs. gibi bir takım özellikleri tercih etmediğinden garanti kapsamı hakkında bir bilgiye sahip değildirler (Çizelge 3.8).

Çizelge 3.8. Satın alınan kapıların garanti durumu.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Satın aldığınız kapıların garantisi var mı?	Evet	32	20
	Hayır	62	38,8
	Bilgim yok	66	41,2
	Toplam	160	100
Cevabınız Evet ise satın aldığınız kapıların garanti kapsamı nedir?	12 ay	13	40,6
	24 ay	6	18,8
	Süresiz değişim	11	34,3
	Diğer	2	6,3
	Toplam	32	100

3.2.8. Satın Alınan Kapıların Garanti Kapsamı Dışında Kalma Durumu

Katılımcıların %16,3'ünün satın aldıkları kapıların cila sorunları durumunda garanti dışında kaldığı bilgisine sahip olduğu, %83,7'sinin bilgisi olmadığı; dönme kusurları durumunda %4,4'ünün bilgisi olduğu, %95,6'sının bilgisi olmadığı; kasa ve pervaz şişmelerinde %6,2'sinin bilgi sahibi olduğu, %93,8'inin bilgi sahibi olmadığı belirlenmiştir (Çizelge 3.9).

Çizelge 3.9. Satın alınan kapıların garanti kapsamı dışında kalma durumu.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)	
Satın aldığınız kapılar hangi durumda garanti kapsamı dışında kalmaktadır?	Cila sorunları	Evet	26	16,3
		Hayır	134	83,7
	Dönme kusurları	Evet	7	4,4
		Hayır	153	95,6
	Kasa pervaz şişmesi	Evet	10	6,2
		Hayır	150	93,8
	Bilgim yok	Evet	60	37,5
		Hayır	100	62,5
	Diğer	Evet	19	11,9
		Hayır	141	88,1

3.2.9. Kapı Üretimi ve Model Tercihi Hakkında Araştırma Yapma Durumu

Katılımcıların, yine çevreden, internetten veya kapı üretimi yapan firmanın reklamı aracılığı ile %28,8'inin kapı üretimi ve model tercihi hakkında araştırma yaptığı, %45'inin yapmadığı belirlenmiştir (Çizelge 3.10).

Çizelge 3.10. Kapı üretimi ve model tercihi hakkında araştırma yapma durumu.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Kapıların üretimi ve model tercihi hakkında araştırma yaptınız mı?	Evet	46	28,8
	Hayır	72	45
	Kismen	42	26,2
	Toplam	160	100

3.2.10. Hava Şartlarına Bağlı Olarak Kapılarda Karşılaşılan Sorunlar

Katılımcıların %14,3'ünün hava şartlarına bağlı olarak kapılarda sorunlarla karşılaştığı, %46,9'unun karşılaşmadığı gözlenmiştir (Çizelge 3.11). Sorunlarla karşılaşan katılımcıların çoğunluğu buldukları yerin nemli ve sıcak bölgede olmasını en önemli neden olarak belirtmişlerdir.

Çizelge 3.11. Hava şartlarına bağlı olarak kapılarda sorunlarla karşılaşma durumu.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Hava şartlarına bağlı olarak kanatlarda dönme, kasalarda şişme gibi sorunlarla karşılaştınız mı?	Evet	23	14,3
	Hayır	75	46,9
	Kismen	62	38,8
	Toplam	160	100

3.2.11. Kapılarda Termin Süresi

Katılımcıların satın aldıkları kapıların termin sürelerinin %5,6 oranında 1 hafta sürdüğü, %47,5 oranında 1-3 hafta arasında sürdüğü, %44,4 oranında 1 aydan uzun sürdüğü belirlenmiştir. Termin sürelerinde %36,2 oranında geç kalmaların yaşandığı, %63,8 oranında ise geç kalmaların yaşanmadığı gözlenmiştir (Çizelge 3.12).

Çizelge 3.12. Kapılarda termin süresi.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Kapılarda termin süresi nedir?	1 hafta	9	5,6
	1 hafta/3 hafta	76	47,5
	1 aydan uzun	71	44,4
	Diğer	4	2,5
	Toplam	160	100
Termin süresinde geç kalmalar yaşandı mı?	Evet	58	36,2
	Hayır	102	63,8
	Toplam	160	100

Üretim yerindeki iş yoğunluğu, personel sıkıntısı, araç yetersizliği, üretilen siparişin geç üretilmesi veya üretime geç alınması, firmanın kendi işinde müşterilerine ayrı ilgi göstermesi termin sürelerinde sıkıntıya neden olmaktadır.

3.2.12. Kapıların Ömrü

Katılımcıların %21,2'si kapılarının ömrünün 1-3 yıl, %48,8'i 4-6 yıl, %30'u 7 yıl ve üzeri sürdüğünü belirtmişlerdir. Katılımcıların %25'inin kapıların kullanım ömrü hakkında bilgi sahibi olduğu, %41,9'unun bilgi sahibi olmadığı gözlenmiştir (Çizelge 3.13).

Çizelge 3.13. Kapıların ömrü.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Ahşap kapıların ömrü ne kadardır?	1-3 yıl	34	21,2
	4-6 yıl	78	48,8
	7 yıl ve üzeri	48	30
	Toplam	160	100
Tercih ettiğiniz kapı modelinin kullanım ömrü hakkında bilginiz var mı?	Evet	40	25
	Hayır	67	41,9
	Kısmen	53	33,1
	Toplam	160	100

3.2.13. Kapıların Üretimi Hakkında Bilgi Sahibi Olma

Katılımcıların %26,3'ünün kapıların üretiminden montajına kadar bilgi sahibi olduğu, %40,6'sının bilgi sahibi olmadığı belirlenmiştir. Kapıların üretimi esnasında kullanılan tutkalların bulunulan yerin iklim koşullarına uygunluğu konusunda katılımcıların %5'inin bilgi sahibi olduğu, %85'inin bilgi sahibi olmadığı gözlenmiştir. Kasa ve pervaz üretimi hakkında katılımcıların %4,4'ünün bilgi sahibi olduğu, %73,1'inin olmadığı belirlenmiştir (Çizelge 3.14).

Çizelge 3.14. Kapıların üretimi hakkında bilgi sahibi olma.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Kapıların üretiminden montajına kadar bilginiz var mı?	Evet	42	26,3
	Hayır	65	40,6
	Kısmen	53	33,1
	Toplam	160	100
Kapılarınızın üretimi sırasında kullanılan tutkalların bulunduğunuz yerin iklim koşullarına uygun olup olmadığı hakkında bilginiz var mı?	Evet	8	5
	Hayır	136	85
	Kısmen	16	10
	Toplam	160	100
Kasa ve pervaz üretimi hakkında bilginiz var mı?	Evet	7	4,4
	Hayır	117	73,1
	Kısmen	36	22,5
	Toplam	160	100

3.3. TERCİH VE MEMNUNİYET

Bu bölümde, katılımcıların satın aldıkları dairede ne kadar süredir oturduğu, dairenin oda sayısı, aldıkları dairenin kapı modellerini kendilerinin seçip seçmediği, üretim hakkında memnuniyetleri veya şikayetleri, montajda yaşanan sıkıntılar, firmaların katılımcılara karşı tutumu gibi konular ele alınmıştır.

3.3.1. İkamet Bilgileri Hakkında Bilgi

Katılımcıların %42,5'i 1 yıldan az, %46,9'u 1-3 yıl, %8,8'i 4-6 yıl, %1,8'i 7 yıl ve üzeri zamandır buldukları yerde ikamet etmektedirler. İkamet ettikleri dairelerin %23,1'i 1+1, %35,6'sı 2+1, %36,9'u 3+1, %4,4'ü 4+1 odadan oluşmaktadır. Katılımcıların

%46,9'unun daire alımı sırasında kapı modellerini kendilerinin tercih ettikleri, %46,9'unun tercihini müteahhit firmanın yaptığı, %3,7'sinin tercihini de görevli mimarın yaptığı belirlenmiştir (Çizelge 3.15).

Çizelge 3.15. İkamet edilen daire hakkında bilgi.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
İkamet ettiğiniz dairede ne kadar süredir yaşıyorsunuz?	1 yıldan az	68	42,5
	1-3 yıl	75	46,9
	4-6 yıl	14	8,8
	7 yıl ve üzeri	3	1,8
	Toplam	160	100
Oda sayınız?	1+1	37	23,1
	2+1	57	35,6
	3+1	59	36,9
	4+1 ve üzeri	7	4,4
	Toplam	160	100
Daireyi satın alırken kapı modellerini siz mi seçtiniz?	Evet	75	46,9
	Müteahhit firma	75	46,9
	Mimar	6	3,7
	Bilgim yok	4	2,5
	Toplam	160	100

3.3.2. Kapı Üretimi Yapan Firmadan Memnuniyet Durumu

Katılımcıların, %62,5'inin üretici firmaların üretimi ve kalitesinden memnun olduğu, %1,3'ünün de hiç memnun olmadığı gözlenmiştir. Yine katılımcıların %52,5'inin üretici firmanın hizmetinden memnun olduğu, %0,6'sının memnun olmadığı gözlenmiştir (Çizelge 3.16).

Çizelge 3.16. Kapı üreten firmadan memnuniyet durumu.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Kapılarınızı üreten firmanın üretiminden ve kalitesinden memnun musunuz?	Hiç memnun değilim	2	1,3
	Memnun değilim	10	6,3
	Kararsızım	45	28,1
	Memnunum	100	62,5
	Çok memnunum	3	1,8
	Toplam	160	100
Üreticinin size olan hizmetinden memnun musunuz?	Hiç memnun değilim	1	0,6
	Memnun değilim	11	6,9
	Kararsızım	60	37,5
	Memnunum	84	52,5
	Çok memnunum	4	2,5
	Toplam	160	100

3.3.3. Kapılarda Yaşanan Sorunlar

Katılımcıların %25,6'sının satın aldıkları kapılarda imalat hatası yaşadığı, %25,6'sının termin süresinden sıkıntı yaşadığı, %29,4'ünün montajdan dolayı aksama yaşadığı, %13,8'inin garantiden dolayı sorun yaşadığı gözlenmiştir (Çizelge 3.17).

Çizelge 3.17. Kapılarda yaşanan sorunlar.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Kapılarınızda ne tip sorunlar yaşadınız?	İmalat hatası	41	25,6
	Termin süresi	41	25,6
	Montaj aksaması	47	29,4
	Garanti	22	13,8
	Diğer	9	5,6
	Toplam	160	100

3.3.4. Kapıların Malzeme Kalitesinden Memnuniyet Durumu

Katılımcıların satın aldıkları kapıların malzeme kalitesi açısından %71,9'unun memnun olduğu, %1,8'inin memnun olmadığı gözlenmiştir (Çizelge 3.18).

Çizelge 3.18. Kapıların malzeme kalitesinden memnuniyet durumu.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Kapılarınızın malzeme kalitesinden memnun musunuz?	Hiç memnun değilim	2	1,3
	Memnun değilim	3	1,8
	Kararsızım	39	24,4
	Memnunum	115	71,9
	Çok memnunum	1	0,6
	Toplam	160	100

3.3.5. Kapıların Kalite ve Markasına Önem Verme Durumu

Katılımcıların satın aldıkları kapıların kollarının kalite ve markası açısından, %50,6'sının önem verdiği, %49,4'ünün önem vermediği gözlenmiştir. Kapı menteşelerinin kalite ve markasına katılımcıların %46,3'ünün önem verdiği, %53,8'inin önem vermediği gözlenmiştir. Kapı kilitlerinin kalite ve markasına katılımcıların %45,6'sının önem verdiği, %54,4'ünün önem vermediği gözlenmiştir (Çizelge 3.19).

Çizelge 3.19. Kapıların kalite ve markasına önem verme durumu.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Kapı kollarının kalite ve markasına önem verir misiniz?	Evet	81	50,6
	Hayır	79	49,4
	Toplam	160	100
Kapı menteşelerinin kalite ve markasına önem verir misiniz?	Evet	74	46,3
	Hayır	86	53,8
	Toplam	160	100
Kapı kilitlerinin kalite ve markasına önem verir misiniz?	Evet	73	45,6
	Hayır	87	54,4
	Toplam	160	100

3.3.6. Kapıların Montajından Memnuniyet Durumu

Katılımcıların, %47,5'inin kapıların montajından memnun olduğu, %15'inin memnun olmadığı gözlenmiştir (Çizelge 3.20).

Çizelge 3.20. Kapıların montajından memnuniyet durumu.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Kapıların montajından memnun musunuz?	Hiç memnun değilim	1	0,6
	Memnun değilim	24	15
	Kararsızım	59	36,9
	Memnunum	76	47,5
	Çok memnunum	-	-
	Toplam	160	100

3.3.7. Kapı Montajı Sırasında Sorunla Karşılaşma Durumu

Katılımcıların, %54,4'ünün montaj sırasında sorunla karşılaştığı, %45,6'sının herhangi bir sorunla karşılaşmadığı gözlenmiştir (Çizelge 3.21).

Çizelge 3.21. Kapı montajı sırasında sorunla karşılaşma durumu.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Kapı montajı sırasında bir sorunla karşılaştınız mı?	Evet	87	54,4
	Hayır	73	45,6
	Toplam	160	100

3.3.8. Camlı ve Dolu Kapı Tercih Etme Durumu

Katılımcıların %33,1'i salon ve mutfak kapılarında camlı yada dolu model tercih ettiği, %66,9'unun herhangi bir tercihte bulunmadığı gözlenmiştir (Çizelge 3.22).

Çizelge 3.22. Camlı yada dolu kapı tercih etme durumu.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Salon ve mutfak kapılarında camlı yada dolu kapı tercihinde buldunuz mu?	Evet	53	33,1
	Hayır	107	66,9
	Toplam	160	100

3.3.9. Kapı Montajı İçin Ekstra Ücret Ödeme Durumu

Katılımcıların tamamı kapılarının montajı için ekstra bir ödeme yapmamıştır (Çizelge 3.23).

Çizelge 3.23. Kapı montajı için ekstra ücret ödeme durumu.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Kapılarınızın montajı için ekstra bir ücret ödediniz mi?	Hayır	160	100
	Toplam	160	100

3.3.10. Seçilen Kapılarda Seçenek Durumu

Katılımcıların %27,5'inin kapı modellerinde seçeneklerinin olduğu, %72,5'inin olmadığı gözlenmiştir (Çizelge 3.24).

Çizelge 3.24. Seçilen kapılarda seçenek imkanı.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Seçtiğiniz kapı modellerinde seçenek imkanınız fazla mıydı?	Evet	44	27,5
	Hayır	116	72,5
	Toplam	160	100

3.3.11. Kapı Satın Alırken Diğer Mobilyaların Aynı Firmadan Alınma Durumu

Katılımcıların %63,8'i kapılarını satın alırken diğer (mutfak, banyo vb.) mobilyaları aynı firmadan satın almış olup, %36,3'ü farklı firma tercih etmişlerdir (Çizelge 3.25).

Çizelge 3.25. Kapı satın alınırken diğer mobilyaların aynı firmadan alınma durumu.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Kapılarınızı satın alırken diğer mutfak, banyo tipi mobilyalarda aynı firma tarafından mı yapıldı?	Evet	102	63,8
	Hayır	58	36,3
	Toplam	160	100

3.3.12. Tercih Edilen Melamin Tipi Kapıda Karşılaşılan Sorunlar

Melamin tipi kapı tercih edenlerin karşılaştıkları sorunlar irdelendiğinde; katılımcıların %41,2'sinin malzemenin yüzey inceliği, %31,3'ünün melamin yüzeyin çizilmesi veya kırılması sorunlarıyla karşılaştıkları belirlenmiştir. Katılımcıların %25,5'i herhangi bir sıkıntı ile karşılaşmadığını belirtmiştir (Çizelge 3.26).

Çizelge 3.26. Tercih edilen melamin tipi kapıda karşılaşılan sorunlar.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Eğer melamin tipi kapı tercih ettiyseniz karşılaştığınız en büyük problem nedir?	Yüzey inceliği	21	41,2
	Melamin çizilmesi veya kırılma	16	31,3
	Ton farkı	-	-
	Yön problemi	-	-
	Hiç bir sıkıntı ile karşılaşmadım	13	25,5
	Diğer	1	2
	Toplam	51	100

Tercih edilen melamin tipi kapıda karşılaşılan sorunlar olarak diğer seçeneği altında katılımcılar salon kapısında dönme olayının yaşandığını belirtmişlerdir.

3.3.13. Tercih Edilen Mobilya Tipi Kapıda Karşılaşılan Sorunlar

Katılımcılar arasında mobilya tipi kapı tercih edenlerin %10,5'i yüzeylerdeki kaplama pürüzlüğünden, %13,2'si kaplamaların kalkıklığından, %5,2'si cila hatasından, %13,2'si kalibre hatasından, %2,6'sı yön ve ton hatasından dolayı sorunlarla karşılaşmıştır. Katılımcıların %55,3'ünün herhangi bir sıkıntı ile karşılaşmadığı gözlenmiştir (Çizelge 3.27).

Çizelge 3.27. Tercih edilen mobilya tipi kapıda karşılaşılan sorunlar.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Eğer mobilya tipi kapı tercih ettiyseniz karşılaştığımız en büyük problem nedir?	Yüzey kaplama pürüzlüğü	4	10,5
	Kaplama kalkıklığı	5	13,2
	Cila hatası	2	5,2
	Kalibre hatası	5	13,2
	Yön ve ton hatası	1	2,6
	Hiç bir sıkıntı ile karşılaşmadım	21	55,3
	Toplam	38	100

3.3.14. Tercih Edilen Lake Tipi Kapıda Karşılaşılan Sorunlar

Katılımcılar arasında lake tipi kapı tercih edenlerin %3,7'si yüzey kalınlığı, %18,5'i fuga veya göbeklerdeki desen hatasından, %11,1'i cila hatasından, %7,4'ü boya parlaklığından, %22,2'si kapıların ağırlığından dolayı sorunlarla karşılaşmışlardır. Katılımcıların %37'sinin herhangi bir sorunla karşılaşmadığı gözlenmiştir (Çizelge 3.28).

Çizelge 3.28. Tercih edilen lake tipi kapıda karşılaşılan sorunlar.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Eğer lake tipi kapı tercih ettiyseniz karşılaştığımız en büyük problem nedir?	Yüzey kalınlığı	1	3,7
	Fuga veya göbek desen hatası	5	18,5
	Cila hatası	3	11,1
	Boya parlaklığı	2	7,4
	Ağırlık	6	22,2
	Hiç bir sıkıntı ile karşılaşmadım	10	37
	Toplam	27	100

3.3.15. Tercih Edilen Panel Tipi Kapıda Karşılaşılan Sorunlar

Katılımcılar arasında panel tipi kapı tercih edenlerin %70,5'inin yüzeyin yani madranın inceliğinden ve kalitesinden, %2,3'ünün desen farkından, yine %2,3'ünün boya ve cila hatasından dolayı sorunlar yaşadığı görülmüştür. Katılımcıların %20,5'inin herhangi bir sorunla karşılaşmadığı gözlenmiştir (Çizelge 3.29).

Çizelge 3.29. Tercih edilen panel tipi kapıda karşılaşılan sorunlar.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Eğer panel tipi kapı tercih ettiyseniz karşılaştığınız en büyük problem nedir?	Yüzey madra inceliği ve kalitesi	31	70,5
	Desen farkı	1	2,3
	Boya ve cila hatası	1	2,3
	Hiç bir sıkıntı ile karşılaşmadım	9	20,5
	Diğer	2	4,5
	Toplam	44	100

3.3.16. Dairelerde Süpürgelik Döşemesi

Katılımcıların dairelerinin %46,3'ünde süpürgelik döşemesi olduğu, %50,6'sında olmadığı gözlenmiştir. Süpürgelik olan dairelerin %45,9'unun süpürgelik ton ve deseninin katılımcıların satın aldıkları kapılarla aynı renkte olduğu, %54,1'inin başka renkte olduğu belirtilmiştir (Çizelge 3.30).

Çizelge 3.30. Dairenin süpürgelik döşemesi.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Dairenizin süpürgelik döşemesi var mı?	Evet	74	46,3
	Hayır	81	50,6
	Yanıt yok	5	3,1
	Toplam	160	100
Cevabınız Evet ise ton ve deseni kapılarınıza uygun mu?	Evet	34	45,9
	Hayır	40	54,1
	Toplam	74	100

3.3.17. Kapı Kasa ve Pervazlarında Model Tercih

Katılımcıların %24,3'ü bombeli kasa, %29,4'ü düz kasa tercih etmişlerdir. Katılımcıların %46,3'ü tercihte bulunmamıştır. Katılımcıların %17,5'i bombeli pervaz, %23,8'i düz pervaz tercih etmiştir. Katılımcıların %38,7'si tercihte bulunmamış, %20'si de bu konu hakkında cevap vermemiştir (Çizelge 3.31).

Çizelge 3.31. Kapı kasa ve pervazlarında model tercihi.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Kapı kasalarında model tercihiniz nedir?	Bombeli kasa	39	24,3
	Düz kasa	47	29,4
	Tercihle bulunmadım	74	46,3
	Toplam	160	100
Kapı pervazlarında model tercihiniz nedir?	Bombeli pervaz	28	17,5
	Düz pervaz	38	23,8
	Tercihle bulunmadım	62	38,7
	Yanıt yok	32	20
	Toplam	160	100

3.3.18. Tercih Edilen Kasa Kalınlıkları

Katılımcıların %15,6'sı 36 mm MDF kasa, %26,3'ü 42 mm MDF/masif kasa tercihinde bulunmuşlardır. Katılımcıların %58,1'inin bu konu hakkında bilgisi olmadığı belirlenmiştir (Çizelge 3.32).

Çizelge 3.32. Tercih edilen kasa kalınlıkları.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Hangi kalınlıkta kasa tercih ettiniz?	36 mm kasa	25	15,6
	42 mm kasa	42	26,3
	Bilgim yok	93	58,1
	Toplam	160	100

3.3.19. Kapı Pervazlarında Taç Tercih Edilme Durumu

Katılımcıların %11,9'u kapılarının üst pervazlarında dekoratif bir görüntü olması için taç tercihinde bulunmuşlardır. Katılımcıların %28,8'inin talepte bulunmadığı, %59,3'ünün konu hakkında bilgisinin bulunmadığı belirlenmiştir (Çizelge 3.33).

Çizelge 3.33. Kapı pervazlarında taç tercih edilme durumu.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Kapı pervazlarında taç tercih ettiniz mi?	Evet	19	11,9
	Hayır	46	28,8
	Bilgim yok	95	59,3
	Toplam	160	100

3.3.20. Kapılarda Fuga Bulunma Durumu

Katılımcıların %28,1'inin kapıları için fuga desen talep ettiği, %71,9'unun talepte bulunmadığı belirlenmiştir. Kapılarında fuga desen talep eden katılımcıların %33,3'ü suyuna fuga, %13,3'ü sokrasına fuga, %53,3'ü merdiven tipi fuga tercih ettiklerini belirtmişlerdir (Çizelge 3.34).

Çizelge 3.34. Kapılarda fuga bulunma durumu.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Kapılarınızda fuga var mı?	Evet	45	28,1
	Hayır	115	71,9
	Toplam	160	100
Cevabınız Evet ise fuga tipiniz nedir?	Suyuna	15	33,3
	Sokrasına	6	13,3
	Merdiven tipi	24	53,3
	Toplam	45	100

3.3.21. Kapıların Yüzey Kalitesinden Memnuniyet Durumu

Katılımcıların %69,4'ünün satın aldıkları kapıların yüzey kalitesinden memnun olduğu, %25,6'sının kararsız olduğu, %4,4'ünün memnun olmadığı görülmüştür (Çizelge 3.35).

Çizelge 3.35. Kapıların yüzey kalitesinden memnuniyet durumu.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Kapılarınızın yüzey kalitesinden memnun musunuz?	Hiç memnun değilim	1	0,6
	Memnun değilim	7	4,4
	Kararsızım	41	25,6
	Memnunum	111	69,4
	Çok memnunum	-	-
	Toplam	160	100

3.3.22. Kapıların Kanatlarından Memnuniyet Durumu

Katılımcıların %71,3'ünün kapı kanatlarından memnun olduğu, %25,6'sının kararsız kaldığı, %3,1'inin memnun olmadığı gözlenmiştir (Çizelge 3.36).

Çizelge 3.36. Kapıların kanatlarından memnuniyet durumu.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Kapılarınızın kanatlarından memnun musunuz?	Hiç memnun değilim	-	-
	Memnun değilim	5	3,1
	Kararsızım	41	25,6
	Memnunum	114	71,3
	Çok memnunum	-	-
	Toplam	160	100

3.3.23. Kapıların Kasalarından Memnuniyet Durumu

Katılımcıların %67,5'inin kapı kasalarından memnun olduğu, %27,5'inin kararsız kaldığı, %5'inin memnun olmadığı gözlenmiştir (Çizelge 3.37).

Çizelge 3.37. Kapıların kasalarından memnuniyet durumu.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Kapılarınızın kasalarından memnun musunuz?	Hiç memnun değilim	-	-
	Memnun değilim	8	5
	Kararsızım	44	27,5
	Memnunum	108	67,5
	Çok memnunum	-	-
	Toplam	160	100

3.3.24. Kapıların Pervazlarından Memnuniyet Durumu

Katılımcıların, % 67,5'inin kapı pervazlarından memnun olduğu, %28,1'inin kararsız kaldığı, %4,4'ünün memnun olmadığı gözlenmiştir (Çizelge 3.38).

Çizelge 3.38. Kapıların pervazlarından memnuniyet durumu.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Kapılarınızın kasalarından memnun musunuz?	Hiç memnun değilim	-	-
	Memnun değilim	7	4,4
	Kararsızım	45	28,1
	Memnunum	108	67,5
	Çok memnunum	-	-
	Toplam	160	100

3.3.25. Kapıların Nakliyesi Sırasında Sorunla Karşılaşma Durumu

Katılımcıların %20'sinin kapıların nakliyesi sırasında sorunla karşılaştığı, %80'inin karşılaşmadığı belirlenmiştir (Çizelge 3.39).

Çizelge 3.39. Kapıların nakliyesi sırasında sorunla karşılaşma durumu.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Kapılarınızın nakliyesi sırasında bir kusurla karşılaştınız mı?	Evet	32	20
	Hayır	128	80
	Toplam	160	100

Kapıların nakliyesi sırasında bir kusurla karşılaşan katılımcılar karşılaştıkları sorunları; araçta sarsılmadan dolayı kanatta kırılma, kanadın çizilmesi, kasa çatlağı, kasa kırılması, melamin çizdiği, pervaz kırılması olarak belirtmişlerdir.

3.3.26. Kapıların Kol-Kilit ve Menteşelerine Firmanın Özen Gösterme Durumu

Katılımcıların %23,1'i kapıların kol-kilit ve menteşelerine firma tarafından özen gösterildiğini, %26,3'ü gösterilmediğini, %50,6'sı bu konuya dikkat etmediğini belirtmiştir (Çizelge 3.40).

Çizelge 3.40. Kapıların kol-kilit ve menteşelerine firmanın özen gösterme durumu.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Kapılarınızın kol-kilit ve menteşelerine gereken kaliteyi ve özeni firmanız gösteriyor mu?	Evet	37	23,1
	Hayır	42	26,3
	Dikkat etmedim	81	50,6
	Toplam	160	100

3.3.27. Kapı Fiyatlarını Karşılaştırma Durumu

Katılımcıların %33,8'inin satın aldıkları kapıların fiyatlarını başka firmalarla karşılaştırdığı, %66,2'sinin karşılaştırmadığı belirlenmiştir (Çizelge 3.41).

Çizelge 3.41. Kapı fiyatlarını karşılaştırma durumu.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Kapılarınızın fiyatlarını başka üreticilerle karşılaştırdınız mı?	Evet	54	33,8
	Hayır	106	66,2
	Toplam	160	100

3.3.28. Kapı Aksesuarlarını Seçme Durumu

Katılımcıların %26,9'unun kapı aksesuarlarını firmanın envanterinde bulunan çeşitlerinden tercih ettiği, %73,1'inin tercih etmediği belirlenmiştir (Çizelge 3.42).

Çizelge 3.42. Kapı aksesuarlarını seçme durumu.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Satın aldığınız kapıların aksesuarlarını firmanın envanterinde bulunan çeşitlerinden farklı bir model mi tercih ettiniz?	Evet	43	26,9
	Hayır	117	73,1
	Toplam	160	100

3.3.29. Kapı Fiyatı Ödeme Şekli

Katılımcıların %30'u kapılarını nakit, %36,9'u kredi kartına taksit olarak, %8,8'i senet olarak, %24,3'ü farklı ödeme şekilleri ile satın almıştır (Çizelge 3.43).

Çizelge 3.43. Kapı fiyatı ödeme şekli.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Kapılarınızın fiyat ödeme şeklini nasıl yaptınız?	Nakit	48	30
	Kredi kartına taksit	59	36,9
	Karşılıklı senet	14	8,8
	Diğer	39	24,3
	Toplam	160	100

3.3.30. Dairelerin Balkon Tipi Kapıları

Katılımcıların satın aldıkları dairenin balkon tipi kapılarının modeli irdelendiğinde; katılımcıların %18,1'inin dairenin iç ahşap kapılarına göre, %81,9'unun PVC tip denilen plastik doğrama olarak tercih ettikleri belirlenmiştir (Çizelge 3.44).

Çizelge 3.44. Dairelerin balkon tipi kapıları.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Dairenizin balkon tipi kapılarını ne seçtiniz?	Daire iç kapılarına göre	29	18,1
	PVC tip	131	81,9
	Toplam	160	100

3.3.31. Kapıların Montajı Sırasında Sorun Yaşama Durumu

Katılımcıların %19,4'ünün kapı montajı sırasında sorun yaşadığı, %80,6'sının bir sorunla karşılaşmadığı belirlenmiştir (Çizelge 3.45).

Çizelge 3.45. Kapıların montajı sırasında sorun yaşama durumu.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Kapıların montajı esnasında ölçülerden doğabilecek bir sıkıntı yaşadınız mı?	Evet	31	19,4
	Hayır	129	80,6
	Toplam	160	100

3.3.32. Camlı Kapı Tercih Durumu

Katılımcıların %25'i camlı kapıları için kullanılan camlara ücret ödemiştir, %75'i ödeme yapmamıştır. Camlı kapı tercih edenlerin %2,5'i damperli, %26,3'ü satine, %1,9'u normal, %1,9'u buzlu klasik cam tercih etmişlerdir. İlgili soruya katılımcıların %67,5'i herhangi bir yanıtta bulunmamıştır (Çizelge 3.46).

Çizelge 3.46. Camlı kapı tercih durumu.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Camlı kapı tercihinde bulduysanız eğer bu kapıların camları için ödeme yaptınız mı?	Evet	40	25
	Hayır	120	75
	Toplam	160	100
Camlı kapı tercih ettiyseniz ne tip cam tercih ettiniz?	Damperli cam	4	2,5
	Satine cam	42	26,3
	Normal cam	3	1,9
	Buzlu klasik cam	3	1,9
	Yanıt yok	108	67,5
	Toplam	160	100

3.4. SATIŞ SONRASI HİZMET

Bu bölümde katılımcılara kapıları satın aldıktan sonra, yani satış sonrası hizmet hakkında sorular yöneltilmiştir.

3.4.1. Firmanın Satış Sonrası Hizmetinden Memnuniyet Durumu

Katılımcıların satın aldıkları kapıları üreten firmanın satış sonrası hizmetinden memnuniyet durumları irdelendiğinde; katılımcıların %43,1'inin kararsız kaldığı, %26,9'unun memnuniyet duyduğu gözlenmiş, %24,4'ünün de memnun kalmadığı belirlenmiştir (Çizelge 3.47).

Çizelge 3.47. Firmanın satış sonrası hizmetinden memnuniyet durumu.

Seçenekler	Frekans	Yüzde (%)	
Kapılarınızı satın aldığınız firmanın satış sonrası hizmetinden memnun musunuz?	Hiç memnun değilim	8	5
	Memnun değilim	39	24,4
	Kararsızım	69	43,1
	Memnunum	43	26,9
	Çok memnunum	1	0,6
	Toplam	160	100

3.4.2. Firmanın Müşterilerine Karşı Tutumu

Katılımcıların %43,1'inin firmaların kendilerine karşı tutumundan olumlu görüşte bulunduğu, %56,9'unun olumsuz görüşte bulunduğu görülmüştür. Katılımcıların %40,6'sının herhangi bir sıkıntıda firmadan geri dönüş aldığı, %59,4'ünün geri dönüş almadığı belirlenmiştir. Katılımcıların %33,8'inin satış sonrası hizmet için maddi bedel ödediği, %66,2'sinin ödemediği gözlenmiştir. Katılımcıların %5,6'sı yaptıkları alışverişten sonra firmalar tarafından memnuniyet için arandığını, %94,4'ü aranmadığını belirtmiştir (Çizelge 3.48).

Çizelge 3.48. Firmanın müşterilerine karşı tutumu.

Seçenekler		Frekans	Yüzde (%)
Firma siz müşterilere karşı gerekli özeni ve hassasiyeti gösteriyor mu?	Evet	69	43,1
	Hayır	91	56,9
	Toplam	160	100
Şikayetiniz esnasında hemen geri dönüş yapıyor mu?	Evet	65	40,6
	Hayır	95	59,4
	Toplam	160	100
Satış sonrası hizmet için ekstra bir ödeme yapıyor musunuz?	Evet	54	33,8
	Hayır	106	66,2
	Toplam	160	100
Alışveriş yaptığınız firma sizi herhangi bir sorunla karşılaşırsınız düşüncesi ile arıyor mu?	Evet	9	5,6
	Hayır	151	94,4
	Toplam	160	100

4. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Katılımcılar büyük bir oranla satın aldıkları kapılarda ortalama %90 dolaylarında kalite ve fiyata önem vermişlerdir. Firmalarda bu durumda piyasa şartlarına göre düşük maliyet yüksek kalite ilkesini prensip edinmelidirler. Ahşap kapı üretimi konusunda katılımcıların ortalama %50'si üretim hakkında bilgi sahibi olmamakla beraber kalan %50'sininde daha araştırmacı ve bilgi sahibi oldukları gözlenmiştir. Katılımcıların ortalama %30'luk kısmının melamin kapıyı tercih ettiği belirlenmiştir. Şuan inşaat sektöründe özellikle bu tip ahşap desenli cilasız kapı modellerinin revaçta olduğu ve maliyetlerinin cilalı kapı modellerine nazaran daha ekonomik olduğu, firmalar içinde cila ve boya gereksinimi olmayan bu tip kapı modelleri için daha seri imalat ve termin süresinde hızlılık gözlenmiştir. Bu tip kapılarda müşteriler kanat bölümünün döndüğünden, yüzeylerde gözle görülür çiziklerin olduğundan şikayet etmiştir. Firmalara bu tip konularda daha hassas olmaları, yüzey çiziklerine karşı gerekli kalite kontrolün yapılması gerektiği, kanatların presten çıktığı anda acilen seri bir şekilde dönme olmadan soğutulması önerilir. Dönme sebebinin en büyük nedenlerinden birisi, melamin yüzeyin 4 mm ince bir yüzey olması, ince kalınlığın serenlere karşı mukavemet gösterememesi ve dönmesidir. Kasa ve pervazlarda kullanılan melamin kağıtların da kalitesine dikkat edilmeli, kağıt kalınlığı ve emprenyeli kağıdın yapışma mukavemetine de dikkat edilmelidir.

Katılımcıların sırası ile panel kapı (%27,5) ve mobilya kapı (%23,8) tercih ettikleri görülmüştür. Bu tip kapılarda panellerde madralarda (panel yüzey) göbeklerin göçmesi, cilalarda renk tonu ve parlaklık sorunu, mobilya kapılarda kullanılan yapay yada doğal kaplamalarda çizikler, kaplamalarda yırtılmalar, fuga hataları ve cila sorunları gözlenmiştir. Firmalara madra yüzeylerde satın almadan sonra yüzeylerin en ince ayrıntıya kadar incelenerek kırık göçme gibi durumlara dikkat edilmesi, cilalarda da zımparalama ve boya cila işlemlerinde hassas davranılması, sürekli ışık yardımı ile ton farklarına dikkat edilmesi önerilir. Mobilya tipi kapılarda kaplamalara, kaplamaların yüzeye preslenmeden önceki dikim işlemlerine, yüzeye yapıştırma işlemi yapılırken de kaplamanın yüzeye düz bir şekilde koyulmasına dikkat edilmelidir. Aynı şekilde bu tip kaplamalarda doğal kaplamalarda ilgi görmektedir. Doğal kaplama malzemesinin de

belirli rutubet derecesinde olması önemlidir. Rutubeti kaybeden kaplamalar genellikle kıvrılır ve daha kırılğan hale gelir. Doğal kaplamalar yapay kaplamalar gibi dikim işleminden ziyade ince bir kağıt bant ile yapıştırılarak, parçalar birleştirilir ve şekil verilir. Kuru ve kırılğan hale gelen kaplamaların birleştirilmesi zor olur ve preste parçalanır. Fuga işlemlerinde ise yüzeyde ince gönye ayarları yapılmalı, fuga işlemi CNC’de yada el frezesi ile yapılırken bu detaylara dikkat edilmelidir. Ortalama 3 mm’lik bir derinliğe inilmelidir. Eğer fuga derinliğine dikkat edilmezse, fuga daha derine iner ve yüzeyin aşınmasına sebep olur. Aşınan MDF yüzeyin içindeki seren ve kraft parçaları açığa çıkar. Her önlem firma için fireyi azaltır, zarara uğramaya engel olur, müşterilerle sıkıntı yaşamamasına neden olmaz.

Katılımcıların %17’lik kısmı düşük bir oranla lake kapıları tercih etmiştir. Lake kapılarda da yine cila boya gibi işlemlerde ton farkı şikayeti görülmekte, fugalar da hata, kanatlarda da hacim olarak ağırlıktan şikayet edilmektedir. Ağırlıktaki en büyük sebep diğer kapı modellerine göre MDF yüzeyin kalın olmasından dolayıdır. Diğer modellerde sırasıyla 3, 4, 6 mm yüzeyler kullanılırken lake kapılarda 8 ile 12 mm yüzeyler kullanılır ve en çok kullanılan da 12 mm yüzeydir. Haliyle iki yüzeyin 24 mm MDF yüzeyi, içerisinde bulunan sereninde ağırlığı göz önünde bulundurularak ağır bir hacime sahip olmaktadır. Çeşitlerde en pahalı kapı modelidir. Firmalar mümkün mertebe maliyetleri düşürmeli, ağırlık konusunda daha hafif malzemeye yönelmeli ve yine göbekli ve fugalı lake kapılarda hassasiyet göstermelidir. Yüzey bakımından kalın ham MDF yüzey kullanılmakta ve her hata maliyetleri fazlası ile arttırmaktadır.

Kasalar 36 mm (MDF), 42 mm (MDF ve masif panel) olarak 2 gruptur. Kasalarda da özellikle 42 mm kasa tiplerinde iki MDF arasına kullanılan 18 mm masif panelin de ağaç türü, mukavemeti ve en önemlisi rutubet derecesi göz önünde bulundurulmalıdır. Masif panel de rutubetten dolayı çalışabilir. Bu çalışmada kasanın dönmesine ve şişmesine sebep olmaktadır. Ahşap kapılarda kullanılacak tüm masif malzemelerin ağaç türü, rutubeti, birleştirmeleri ve yüzey kalitesi dikkate alınmalıdır.

Pervazlar kanat ve kasalardan da daha hassas malzemelerdir. Bunun nedeni kasanın içerisine birleştirilen kulak adı verilen MDF parçanın 3 cm en ve 4 mm ince MDF’den oluşmasındandır. Neticede pervazın kulakla birleşen yerine yapıştırılan tutkalın alanı 4 mm ve pervazında boyu kadar olmasıdır. Bu yapıştırılan alan en hassas bölgedir. Örneğin; pervaz kulak makinesinde bile birleştirme yapılırken alanın küçük ve sürülen miktarın az olması yapışmayı engellemektedir. Ya da kapıların montajı sırasında kasaya

monte edilen kulak kısmının birleştirme esnasında hafif bir kuvvetten dolayı kırılması ve yapışkan yerin ayrıldığı da görülmektedir. Bu tip üretimde özellikle kulak kısmının 5 mm gibi özel üretim MDF ile yapıştırılması veya kasaya yerleştirilen kulağın montaj sırasında daha yumuşak kuvvetle montajlanması önerilir. Kasa birleşim yeri ile kulak arasına bir yapıştırıcı malzemede kullanılabilir. Yine kasalarda açılan pervazın birleşim yerlerinin de iç kalınlığı pervaz kulağının kalınlığı ile eşdeğer olmalıdır. Kasaya açılan yuvanın geniş açılması pervaz kulağının gevşek kalmasına, dar açılması da kulağın girişine engel olmasına neden olur ve bu da pervazın kırılmasına neden olabilir.

Günümüz teknolojik koşulları ile birlikte müşteriler internet ve cep telefonu aracılığı ile alacakları malzemeler hakkında daha fazla bilgi sahibi olabilirler. Örneğin web siteleri yardımı ile malzemenin kalitesi, içeriği, fiyatları, üretim yeri hakkında bilgi alabilirler ve ayrıca gidip yerinde de görebilirler. Alışveriş sonrası yaşayacakları sıkıntılardan ötürü devletin tüm vatandaşlara tanıdığı tüketici hakları koruma derneğine şikayetlerde bulunabilirler. Üretici firmaların müşteri memnuniyeti ve kalitelerini arttırmak amacı ile sahada firesiz üretime daha fazla yoğunlaşmaları, müşterilerin tüm şikayetlerine cevap verebilmeleri, müşterilerine karşı daha hassas ve ilgili olmaları gerekmektedir. Firmalar ürün kalitesinden ödün vermemek için her daim kalite kontrol yapmalı ve kaliteli malzeme kullanmayı prensip edinmelidir. Müşterilerin tüketici haklarından ötürü firmanın şikayet edilmesi durumunda, cezai yaptırımlara maruz kalmamak için firmaların öncelikle müşteri odaklı olması gerekmektedir.

Teknolojinin ve ulaşımın kolaylaştığı günümüz ortamında bulunduğu il haricinde müşteriler başka illerdeki büyük firmalardan yana da tercihlerini kullanabilirler. Bunun tercih edilebilme nedeni ise daha büyük şehirlerde özellikle sanayisi gelişmiş illerde daha çok seçenek ve ürün çeşitliliği olmasıdır. Bu tip firmalar üretim kalitesi bir yana, satış sonrası hizmet konusunda profesyonelleşmiş ve geniş bir servis ağı oluşturmuşlardır. Küçük illerdeki ahşap kapı üretimi yapan özellikle orta veya büyük ölçekteki fabrika ve imalathanelerin müşteri memnuniyeti açısından geniş bir servis ağı geliştirmesi önerilir. Firmaların özellikle ürettikleri ürünün garanti kapsamını iyi belirlemeleri ve müşteriye aktarmaları gerekir. Genel itibari ile kanatlardaki çiziklerden oluşan kusurları, kapı kol ve kilit arızalarını, menteşe arızalarını müşterilere mal etmektedirler. Kol kilit gibi paslanmaya meyilli malzemelerin daha kaliteli özellikle paslanmaz özellikte olmasına dikkat etmeleri gerekmektedir. Menteşelerdeki tercihlerinde de kaliteden ödün vermemeli, kullanacakları menteşenin kapı kanadının

ağırlığını taşıyabilmesi için satın alacakları malzemede deneme yapmaları gerekmektedir. Bu tip basit kusurlar için en az 1-2 kez malzemelerin garanti kapsamında değiştirmeleri önerilir. Müşteriler de her zaman müşteri daima haklıdır ilkesini unutmuyarak, mağduriyetlerinden dolayı oluşacak sorunlarda haklarını savunmalı, firma ile ilgili çözemedikleri sorunlar da tüketici haklarına şikayette bulunabilirler.

Üretici firmalar, ürettikleri malı sattıktan sonra müşterileri için ilgili web sayfalarında yada satış mağazalarında, memnuniyet, şikayet veya iyileştirici etkiler yapacak anketler oluşturmalı ve firma içinde bu anketler baz alınarak istişare yapılmalıdır. Alacakları her olumlu cevapta firma ve çalışanları daha motive olur ve müşterilerin güvenini kazanırlar. Eleştirileri de dikkate alarak aldıkları eleştiri karşısında övgü alabilmeleri için daha çok yapacakları işe önem vermelidirler. Bir müşterinin bir fikri o firma için yeni bir sistem geliştirmeyi sağlayabilir. Örnek vermek gerekirse; firma “Ürettiğimiz ahşap kapılar için öneride bulunmak ister misiniz?” gibi sorular sorabilir, müşteri örnek olarak bazı kapı modelleri için yuvarlak fugalar talep edebilir. Belki de bu öneri dikkat çekerek ilgili firmanın satışlarında artışa ve yeni model üretme fikirlerini canlandırmada yardımcı olabilir.

Teknoloji hızla gelişmekle beraber artık insanlar bir otomobilin, bir evin ya da teknolojik ürünün üretimi hakkında çok da olmasa da yüzeysel olarak nasıl üretildiği hakkında bilgi sahibi olabilmektedir. Müşteriler alacağı ürünlerin üretimleri, kullanılan malzemenin kalitesi ya da nasıl üretildiği hakkında internette yaygın olan video izleme sitelerinden fikir sahibi olabilirler.

5. KAYNAKLAR

- Avcıoğlu, M. (2011). *Yapı Teknolojisi 3*, 1. Baskı, Birsen Yayınevi, İstanbul, Türkiye, ss. 680.
- Bayram, Ç. (2004). 'Türkiye`de endüstriyel ahşap kapı üretimi ve teknik özellikleri üzerine incelemeler', Yüksek Lisans tezi, İstanbul Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, Türkiye.
- Bayuk, M. N. & Küçük, F. (2007). Müşteri tatmini ve müşteri sadakati ilişkisi. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 22(1), 285-292.
- Bıçak, S. & Atar, M. (2017). Panel Kapı Üretiminde Kullanılan Materyal ve Metodlar; Tosya Örneği. *İleri Teknoloji Bilimleri Dergisi*, 6(3), 864-875.
- Binan, M. (2000). *Ahşap Kapılar ve Metal Tamamlayıcı Elemanlar*; 3. Baskı, Yapı Endüstri Merkezi Yayınları, İstanbul.
- Erdem, T. (2013). 'Lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyetinin bir kargo şirketi bağlamında incelenmesi', Yüksek Lisans tezi, Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aksaray, Türkiye.
- Gürtekin, A. & Hekim, Ö. (2006). *Masif Mobilya Üretim Teknikleri*, Değişim Yayınları, İstanbul.
- Karadeniz, S. (2013). 'İç müşteri memnuniyetinin dış müşteri memnuniyetine etkileri ve bir araştırma', Yüksek Lisans tezi, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özgören, F. (2012). Satış sonrası hizmetin müşteri sadakatine etkisi ve Ericsson örneği. *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2, 1-23.
- SPSS, (2003). Institute Inc., SPSS Base 12.0 User's Guide, pp. 703.
- TS 806, Kasım 1982, *Ahşap İç Kapı Kasaları; Türk Standartları Enstitüsü Yayınları*, Ankara.
- TS 1905, Ocak 1978, *Hazır Ahşap Kapılar*, Türk Standartları Enstitüsü Yayınları, Ankara
- Toksöz, H. (1988). 'Türkiye`de kapı üretiminin problemleri ve çözüm önerileri', Yüksek Lisans tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara, Türkiye.

6. EKLER

6.1. EK-1: ANKET FORMU

Sayın İlgili;

Düzce Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi kapsamında hazırlanan "Ahşap Kapı Üretiminde Müşteri Tercihi ve Satış Sonrası Memnuniyeti: Düzce İli Örneği" konulu bilgi toplama formundaki soruların tarafınızdan özenle doldurulacağını biliyoruz. Vereceğiniz yanıtlar akademik etik çerçevesinde kesinlikle gizli tutulacaktır. Güveniniz ve katkınız için teşekkür eder, saygılar sunarız.

Ercüment Hüseyin DEMİRÖZ

Yüksek Lisans Öğrencisi

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

1. Yaşınız
2. Cinsiyetiniz () Kadın () Erkek
3. Medeni durumunuz () Evli () Bekar () Diğer
4. Eğitim durumunuz () İlkokul () Ortaokul () Lise () Ön lisans
() Lisans () Yüksek Lisans () Doktora
5. Mesleğiniz.....
6. Ortalama aylık geliriniz nedir?
() 1404 TL () 1405-2500 TL () 2501-4000 TL () 4001 TL ve üzeri

ÜRETİM VE KALİTE

1. Ahşap iç kapı üretimi hakkında bilginiz var mı ? () Evet () Hayır () Kısmen
2. Kapı modelini belirlerken sizin için en önemli faktörler nelerdir ?
() Fiyat () Kalite () Estetik () Diğer (belirtiniz).....
3. Seçtiğiniz kapı modeli nedir ?
() Melamin kapı () Panel kapı () Lake kapı () Mobilya kapı
() Diğer (belirtiniz).....

4. Seçtiğiniz kapı modelinin fiyat aralığı nedir ?

0-250 TL 250-500 TL 500-750 TL 750 TL ve üzeri

5. Satın aldığınız iç kapıların üretim yeri hakkında bilginiz var mı?

Evet Hayır Kısmen

6. Banyo ve Wc gibi alanlar rutubet içermektedir. Bu alanlardaki kapı türlerinin rutubetten etkilenmemesi için plastik kasa üretildiğini biliyor musunuz?

Evet Hayır Kısmen

7. Satın aldığınız kapıların garantisi var mı? Evet Hayır Bilgim yok

Cevabınız *EVET* ise satın aldığınız kapıların garanti kapsamı nedir?

12 ay 24 ay Süresiz değişim Diğer (belirtiniz).....

8. Satın aldığınız kapılar hangi durumda garanti kapsamı dışında kalmaktadır?

Cila sorunları Dönme kusurları Kasa pervaz şişmesi Bilgim yok

Diğer (belirtiniz).....

9. Kapıların üretimi ve model tercihi hakkında araştırma yaptınız mı?

Evet Hayır Kısmen

10. Hava şartlarına bağlı olarak kanatlarda dönme, kasalarda şişme gibi sorunlarla karşılaştınız mı ?

Evet Hayır Kısmen

11. Kapıların termin süresi nedir?

1 hafta 1 hafta/3 hafta 1 aydan uzun Diğer (belirtiniz).....

12. Termin süresinde geç kalmalar yaşandı mı? Evet Hayır

13. Ahşap kapıların ömrü ne kadardır?

1-3 yıl 4-6 yıl 7 yıl üzeri

14. Tercih ettiğiniz kapı modelinin kullanım ömrü hakkında bilginiz var mı?

Evet Hayır Kısmen

15. Kapıların üretiminden montajına kadar bilginiz var mı?

Evet Hayır Kısmen

16. Kapılarınızın üretimi sırasında kullanılan tutkalların bulunduğunuz yerin iklim koşullarına uygun olup olmadığı hakkında bilginiz var mı?

Evet Hayır Kısmen

17. Kasa ve pervaz üretimi hakkında bilginiz var mı?

Evet Hayır Kısmen

TERCİH-MEMNUNİYET

1. İkamet ettiğiniz dairede ne kadar süredir yaşıyorsunuz?

1 yıldan az 1-3 yıl 4-6 yıl 7 yıl ve üzeri

2. Oda sayınız?

1+1 2+1 3+1 4+1 ve üstü

3. Daireyi satın alırken kapı modellerini siz mi seçtiniz?

Evet Müteahhit firma Mimar Bilgim yok

4. Kapılarınızı üreten firmanın üretiminden ve kalitesinden memnun musunuz?

Hiç memnun değilim Memnun değilim Kararsızım Memnunum
 Çok memnunum

5. Üreticinin size olan hizmetinden memnun musunuz?

Hiç memnun değilim Memnun değilim Kararsızım Memnunum
 Çok memnunum

6. Kapılarınızda ne tip sorunlar yaşadınız ?

İmalat hatası Termin süresi Montaj aksaması Garanti

Diğer.....

7. Kapılarınızın malzeme kalitesinden memnun musunuz?

Hiç memnun değilim Memnun değilim Kararsızım Memnunum
 Çok memnunum

8. Kapı kollarının kalite ve markasına önem verir misiniz? Evet Hayır

9. Kapı menteşelerinin kalite ve markasına önem verir misiniz? Evet Hayır

10. Kapı kilitlerinin kalite ve markasına önem verir misiniz? Evet Hayır

11. Kapıların montajından memnun musunuz?

Hiç memnun değilim Memnun değilim Kararsızım Memnunum

Çok memnunum

12. Kapı montajı sırasında bir sorunla karşılaştınız mı? Evet Hayır

13. Salon ve mutfak kapılarında camlı yada dolu kapı tercihinde buldunuz mu?

Evet Hayır

14. Kapılarınızın montajı için ekstra bir ücret ödediniz mi? Evet Hayır

Cevabınız *EVET* ise niçin ödeme yaptınız?.....

15. Seçtiğiniz kapı modellerinde seçenek imkanınız fazla mıydı? Evet Hayır

Cevabınız *EVET* ise seçenekleriniz nelerdi?.....

16. Kapılarınızı satın alırken diğer mutfak, banyo tipi mobilyalarda aynı firma tarafından mı yapıldı?

Evet Hayır

17. Eğer melamin tipi kapı tercih ettiyseniz karşılaştığınız en büyük problem nedir?

Yüzey inceliği Melamin çizilmesi veya kırılma Ton farkı

Yön problemi

Hiç bir sıkıntı ile karşılaşmadım Diğer (belirtiniz).....

18. Eğer mobilya tipi kapı tercih ettiyseniz karşılaştığınız en büyük problem nedir?

Yüzey kaplama pürüzlüğü Kaplama kalkıklığı Cila hatası

Kalibre hatası Yön ve ton hatası

Hiç bir sıkıntı ile karşılaşmadım Diğer (belirtiniz).....

19. Eğer lake tipi kapı tercih ettiyseniz karşılaştığınız en büyük problem nedir?

Yüzey kalınlığı Fuga veya göbek desen hatası Cila hatası

Boya parlaklığı Ağırlık Hiç bir sıkıntı ile karşılaşmadım

Diğer (belirtiniz).....

20. Eğer panel tipi kapı tercih ettiyseniz karşılaştığınız en büyük problem nedir?
 Yüzey madra inceliği ve kalitesi Desen farkı Boya ve cila hatası
 Hiç bir sıkıntı ile karşılaşmadım Diğer (belirtiniz).....
21. Dairenizin süpürgelek döşemesi var mı? Evet Hayır
Cevabınız *EVET* ise ton ve deseni kapılarınıza uygun mu? Evet Hayır
22. Kapı kasalarında model tercihiniz nedir?
 Bombeli kasa Düz kasa Tercihinde bulunmadım
23. Kapı pervazlarında model tercihiniz nedir?
 Bombeli pervaz Düz pervaz Tercihinde bulunmadım
24. Hangi kalınlıkta kasa tercih ettiniz? 36 mm kasa 42 mm kasa
 Bilgim yok Diğer...
25. Kapı pervazlarında taç tercih ettiniz mi? Evet Hayır Bilgim yok
26. Kapılarınızda fuga var mı? Evet Hayır
Cevabınız *EVET* ise fuga tipiniz nedir? Suyuna Sokrasına Merdiven tipi
27. Kapılarınızın yüzey kalitesinden memnun musunuz?
 Hiç memnun değilim Memnun değilim Kararsızım Memnunum
 Çok memnunum
28. Kapılarınızın kanatlarından memnun musunuz?
 Hiç memnun değilim Memnun değilim Kararsızım Memnunum
 Çok memnunum
29. Kapılarınızın kasalarından memnun musunuz?
 Hiç memnun değilim Memnun değilim Kararsızım Memnunum
 Çok memnunum
30. Kapılarınızın pervazlarından memnun musunuz?
 Hiç memnun değilim Memnun değilim Kararsızım Memnunum
 Çok memnunum

31. Kapılarınızın nakliyesi sırasında bir kusurla karşılaştınız mı? Evet Hayır

Cevabınız *EVET* ise nasıl bir kusurla karşılaştınız?.....

32. Kapılarınızın kol-kilit ve menteşelerine gereken kaliteyi ve özeni firmanız gösteriyor mu?

Evet Hayır Dikkat etmedim

33. Kapılarınızın fiyatlarını başka üreticilerle karşılaştırdınız mı? Evet Hayır

34. Satın aldığınız kapıların aksesuarlarını firmanın envanterinde bulunan çeşitlerinden farklı bir model mi tercih ettiniz? Evet Hayır

35. Kapılarınızın ödeme şeklini nasıl yaptınız?

Nakit Kredi kartına taksit Karşılıklı senet Diğer.....

36. Dairenizin balkon tipi kapılarını ne seçtiniz?

Daire iç kapılarına göre PVC tip

37. Kapıların montajı esnasında ölçülerden doğabilecek bir sıkıntı yaşadınız mı?

Evet Hayır

38. Camlı kapı tercihinde bulduysanız eğer bu kapıların camları için ödeme yaptınız mı? Evet Hayır

39. Camlı kapı tercih ettiyseniz ne tip cam tercih ettiniz?

Damperli cam Satine cam Normal cam Buzlu klasik cam

SATIŞ SONRASI HİZMET

1. Kapılarınızı satın aldığınız firmanın satış sonrası hizmetinden memnun musunuz?

Hiç memnun değilim Memnun değilim Kararsızım Memnunum

Çok memnunum

2. Firma siz müşterilere karşı gerekli özeni ve hassasiyeti gösteriyor mu?

Evet Hayır

3. Şikayetiniz esnasında hemen geri dönüş yapıyor mu? Evet Hayır
4. Satış sonrası hizmet için ekstra bir ödeme yapıyor musunuz? Evet Hayır
5. Alışveriş yaptığınız firma sizi herhangi bir sorunla karşılaşırsınız düşüncesi ile arıyor mu? Evet Hayır

TEŞEKKÜR EDERİZ



ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Ercüment Hüseyin DEMİRÖZ
Doğum Tarihi ve Yeri : 15/04/1988 AFYON-DİNAR
Yabancı Dili : İngilizce
E-posta : demirozeh@gmail.com

ÖĞRENİM DURUMU

Derece	Alan	Okul/Üniversite	Mezuniyet Yılı
Y. Lisans	Orman Endüstri Müh.	Düzce Üniversitesi	2019
Lisans	Orman Endüstri Müh.	Düzce Üniversitesi	2014
Önlisans	Mobilya ve Dekorasyon	Abant İzzet Baysal Üniversitesi	2010
Lise	Fen Bilimleri	Ankara Batıkent Lisesi	2006

İŞ DENEYİMİ

Yıl	Yer	Görev
2018-	Düzce Orman İşletme Müd.	Orman Endüstri Müh./SMM
2017-2018	ASD Laminat	Emprenye Üretim Planlama
2016-2017	Kardelen Mobilya Kapı Mutfak	Atölye Şefi
2014-2016	Promer Müh. Kozeline Kapı Mutfak	Üretim Şefi

YAYINLAR

Demiröz, H. E. & Sevim Korkut, D. (2018). Ahşap kapı üretiminde müşteri tercihi ve satış sonrası memnuniyeti. 5. Uluslararası Mobilya Kongresi Bildiriler Kitabı (1-4 Kasım 2018), 75-80, Eskişehir.

