

# **A STUDY IN CUSTOMER SATISFACTION IN COOPCITY SALES CENTRE LOCATED IN VALAICHCHENAI AREA**



**BY:**

**RASANAYAGAM KANDEEPAN**

**INTEX NO : EX/MS/984**

**REG NO : EU/ES/05/MS/02/60**



Project Report  
Library - EUSL

**A Project Report submitted to the Faculty of Commerce and Management, Eastern University, Sri Lanka as a partial fulfillment of the requirements of the Bachelor of Business Administration External Degree (BBA).**

**DEPARTMENT OF MANAGEMENT  
FACULTY OF COMMERCE AND MANAGEMENT  
EASTERN UNIVERSITY, SRI LANKA.**

## ஆய்வுச் சுருக்கம்

ஒரு விற்பனை நிலையத்தின் நீடித்த ஆயுளுக்கு அதன் மீது வாடிக்கையாளர்கள் கொண்டுள்ள திருப்தி நிலை முக்கிய காரணியாகும். மட்டுப்படுத்தப்பட்ட கோறளைப்பற்று வாழைச்சேனை பலநோக்குக் கூட்டறவுச் சங்கப் பரப்பில் காணப்படும் நவீன கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்கள் மீது வாடிக்கையாளர்கள் கொண்டுள்ள திருப்திநிலை எந்தளவில் காணப்படுகிறது என்பது தொடர்பாக மதிப்பீடு செய்வதற்கு இவ்வாய்வு மேற்கொள்ளப்பட்டது.

இவ்வாய்வின் பிரதான நோக்கம் கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்கள் மீதான வாடிக்கையாளர் திருப்தி நிலையினை அளவிடுவதாகும். அதனால் வாடிக்கையாளர் திருப்தியில் செல்வாக்குச் செலுத்தும் விற்பனை செய்யப்படும் பொருட்கள், விற்பனை செய்யப்படும் பொருட்களுக்கு செலுத்தப்படும் விலைகள், விற்பனை நிலையத்தின் மேம்பாடுகள், விற்பனை நிலையங்கள் அமைந்துள்ள இடங்கள், விற்பனையின் போதான விநியோக முறைகள் என்பவை பற்றி ஆய்வு செய்யப்பட்டுள்ளது.

நோக்கங்களின் அடிப்படையில் வாழைச்சேனை பிரதேசத்திற்கு உட்பட்ட கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்களில் பொருட்கள் கொள்வனவில் ஈடுபடும் தெரிந்தெடுக்கப்பட்ட 200 வாடிக்கையாளர்கள் எழுமாறாகத் தெரிவு செய்யப்பட்டு ஆய்விற்கு உட்படுத்தப்பட்டனர். இதன் மூலம் வாழைச்சேனை பிரதேசத்திற்குட்பட்ட நவீன கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்களில் பொருட்கள் கொள்வனவில் ஈடுபடும் வாடிக்கையாளர்கள் கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்கள் மீதான வாடிக்கையாளர் திருப்தி நிலை தொடர்பான விடயங்கள் பொருத்தமாக விற்பனை செய்யப்படும் பொருட்கள், விற்பனை செய்யப்படும் பொருட்களுக்கு செலுத்தும் விலைகள், விற்பனை நிலையங்களில் மேற்கொள்ளப்பட்ட மேம்படுத்தல்கள், விற்பனை நிலையங்கள் அமைந்துள்ள இடங்கள், விற்பனை நிலையத்தின் விநியோக முறைகள் என்பவற்றின் மீதான வாடிக்கையாளர் திருப்தி ஒரு நடுத்தரமாகக் காணப்படுகின்றது.

இவ்வாறு கோறளைப்பற்று வாழைச்சேனை பலநோக்கு கூட்டுறவுச் சங்கங்களின் கீழ் அமைந்துள்ள நவீன கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்கள் மீதான வாடிக்கையாளர் திருப்தியினை பெறுவது தொடர்பான முன்மொழிவுகளும் பரிந்துரைக்கப்பட்டன.

## உள்ளடக்கம்

விடயம்	பக்கம்
நன்றியுரை	i
ஆய்வின் சுருக்கம்	ii
பொருளடக்கம்	iii
<b>அத்தியாயம் - 01</b>	
1.1 அறிமுகம்	01
1.2 ஆய்வுப் பின்னணி	02
1.3 ஆய்வுப் பிரச்சினை	10
1.4 ஆய்வு வினாக்கள்.	11
1.5 ஆய்வின் நோக்கம்	11
1.6 ஆய்வின் விசாலம்	12
1.7 ஆய்வின் முக்கியத்துவம்	12
1.8 ஆய்வின் வரையறைகள்	13
1.9 அத்தியாயச் சுருக்கம்	13
<b>அத்தியாயம் - 02</b>	
<b>நூலாய்வு</b>	
2.1 அறிமுகம்	14
2.2 வாடிக்கையாளர் திருப்தி	15
2.3 வாடிக்கையாளர் திருப்தியில் செல்வாக்குச் செலுத்தும் காரணிகள்	15
2.4 வாடிக்கையாளர் திருப்தியை தீர்மானிக்கும் காரணிகள்	17
2.5 வாடிக்கையாளர் திருப்தியை அளவிடுதல்	19
2.6 வாடிக்கையாளர் திருப்தி நிலை தொடர்பான ஆய்வாளர்களின் ஆய்வு முடிவுகள்	20
2.7 சந்தைப்படுத்தல்	22
2.8 சந்தைப்படுத்தல் முகாமையாளரின் அடிப்படைத் தொழிற்பாடுகள்	24
2.9 சந்தைப்படுத்தல் கலவை	24
2.10 விநியோக முறைகள்.	28
2.11 பொருட்கள் அளவை நிறுவை முறைகள்.	29
2.12 பொருட்களின் தொடர் விநியோகம்.	30
2.13 அத்தியாயச் சுருக்கம்	30
<b>அத்தியாயம் - 03</b>	
<b>ஆய்வு எண்ணக்கருவாக்கமும், நடைமுறையாக்கமும்.</b>	
3.1 அறிமுகம்	31
3.2 எண்ணக்கருவாக்கம்	31

3.3	எண்ணக்கருவாக்க மாதிரி	31
3.4	நடைமுறையாக்கம்	39
3.4.1	வினாக்கொத்து பகிரப்பட்ட முறை	39
3.5	அத்தியாயச் சுருக்கம்	41

#### அத்தியாயம் - 04

4.1	அறிமுகம்	42
4.2	மாதிரிப் பரம்பலும், மாதிரி எடுப்பு முறையும்	42
4.2.1	மாதிரி பரம்பல்	42
4.2.2	மாதிரி எடுப்பு முறை	42
4.3	தரவு கேரிக்கும் முறை	43
4.3.1	வினாக்கொத்து முறை	43
4.4	வசதியான மாதிரி முறை	44
4.5	வினாக்கொத்து அமைப்பு முறை	45
4.6	தரவு மதிப்பீட்டு முறைகள்	46
4.7	தரவு முன்வைத்தல் மற்றும் பகுப்பாய்வு	46
4.8	அத்தியாயச் சுருக்கம்	47

#### அத்தியாயம் - 05

##### தரவு முன்வைத்தலும், தரவுப் பகுப்பாய்வு

5.1	அறிமுகம்	48
5.2	ஆய்வுத் தகவல்	49
5.2.1	கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்களில் விற்பனை செய்யப்படும் பொருட்கள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் கொண்டுள்ள திருப்தி நிலை.	50
5.2.2	கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்களில் விற்பனை செய்யப்படும் பொருட்களுக்கு வாடிக்கையாளர் செலுத்தும் விலைகள் தொடர்பான திருப்தி நிலை	52
5.2.3	கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்களில் மேற்கொள்ளப்பட்ட மேம்படுத்தல் செயற்பாடு தொடர்பான வாடிக்கையாளர் திருப்தி நிலை	54
5.2.4	கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்கள் அமைந்துள்ள இடங்கள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் திருப்தி	56
5.2.5	கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்களில் இடம்பெறும் விநியோக நடவடிக்கைகள் தொடர்பான திருப்தி நிலை	57
5.3	வாடிக்கையாளர் திருப்தி அட்டவணை	59
5.4	வாடிக்கையாளர் திருப்தி நிலையை காட்டும் வரைபடம்	60
5.5	அத்தியாயச் சுருக்கம்	61

## அத்தியாயம் - 06

### முடிவுகளின் கலந்துரையாடல்

6.1	அறிமுகம்	62
6.2	ஆய்வுத் தகவல்கள்	62
6.2.1	கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்களில் விற்கப்படும் பொருட்கள்.	62
6.2.2	கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்களில் விற்பனை செய்யப்படும் பொருட்களுக்கு செலுத்தும் விலைகள்.	63
6.2.3	கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்களில் மேற்கொள்ளப்பட்ட மேம்படுத்தல் செயற்பாடுகள்	64
6.2.4	கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்கள் அமைந்துள்ள இடங்கள்	64
6.2.5	கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்களில் இடம்பெறும் விநியோகங்கள்	64
6.3	வாடிக்கையாளர் திருப்தி	66
6.4	அத்தியாயச் சுருக்கம்.	67

## அத்தியாயம் - 07

### முடிவுகளும், சிபார்சுகளும்

7.1	அறிமுகம்	68
7.2	பொருட்களின் திருப்தி தொடர்பான முடிவுகளுக்கான சிபார்சுகள்.	68
7.3	விற்பனை செய்யப்படும் பொருட்களுக்கு கொடுக்கப்படும் விலைகள் தொடர்பான முடிவுகளுக்கான சிபார்சுகள்	69
7.4	கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்களில் மேற்கொள்ளப்பட்ட மேம்படுத்தல் தொடர்பான முடிவுகளுக்கான சிபார்சுகள்	70
7.5	கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்கள் அமைந்துள்ள இடங்கள் தொடர்பான முடிவுகளுக்கான சிபார்சுகள்	70
7.6	கோப்சிற்றி விற்பனை நிலையங்களில் தொடர் விநியோகங்கள் தொடர்பான முடிவுகளுக்கான சிபார்சுகள்	71
7.7	எதிர்கால ஆய்விற்கான முன்மொழிவுகள்.	72

உசாத்துணை

73

வினாக்கொத்து

74