

Tüketicilerin Kullandıkları Döşemeli Mobilyalar ile İlgili Şikâyetlerinin Belirlenmesi

Ali Rıza ARSLAN, Abdullah SÖNMEZ, Erol BURDURLU

ÖZET

Bu çalışma ile tüketicilerin demografik özelliklerine göre döşemeli mobilyalarda ne tür sorunlar yaşandığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu amaçla 325 tüketiciye anket uygulanmıştır. Demografik değişkenler düzeyinde en fazla şikâyet “Kumaş eskimesi”, “Ses-gıcırta yapma” ve “Ek yerlerinden açılma” konularında olup, en düşük şikâyet konusu “Boya ve vernikte dökülmenin olması” olmuştur. Tüketicilerin döşemeli mobilyalarını değiştirme sebeplerinin başında “Kullanım ömrünü doldurması” olarak belirlenmiştir. İkinci etken ise “Ev değişimi nedeni”dir. Bir diğer değiştirme nedeni ise “Evlenmek ve sosyal statüsünün değişmesi” sonucu yeni mobilyalara ihtiyaç duyulmasıdır. Tüketicilerin döşemeli mobilyalar ile ilgili şikâyet konularında ve döşemeli mobilyaları değiştirmelerindeki etkenler tüm demografik değişkenlere bağlı olarak incelendiğinde benzer şikâyetler ve değiştirme nedenlerinin ortaya çıktığı söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Döşemeli mobilya, Tüketici, Sorunlar

Determination of Complaints of Consumers About Upholstered Furniture

ABSTRACT

The purpose of this study, according to the demographic characteristics of consumers of upholstered furniture to determine what kind of problems were found alive. The questionnaire was administered to 325 consumers. Among demographic variables the complaints voiced the most were: “fabric aging”, “sounds and creaks” and “constructional cracks in joint parts”, while the least complaint was “peeling of paint and varnish.” Among consumers, the first reason in replacing upholstered furniture was, “completed its expected life.” The second reason was “changing homes.” Another reason for changing was “marriage and change in social status” and consequently the need for new furniture. On the subject of upholstered furniture, when taking into account complaints by consumers and the reasons for replacing upholstered furniture, when analyzed against all demographic variables, it can be concluded that there are similar complaints and reasons for replacing.

Keywords: Upholstered furniture, Consumer, Problems

1. GİRİŞ

Tüketici davranışları, kişilerin tüketime ilişkin faaliyetleriyle ilişkilidir. Tüketicilerin, tüketim davranışlarını anlayabilmek için insan davranışlarının araştırılması gerekmektedir. Yapılan literatür çalışmaları aşağıda verilmiştir.

İşletmelerin hedef pazarda başarılı olabilmesi açısından tüketici davranışlarının bilinmesi önemli bir gerekliliktir. Tüketicilerin satın alma davranışları; beğenmeli mobilyalarda farklı diğer mobilya ürünlerinde ise daha farklıdır. Bu çalışmada, tüketicilerin markalı mobilya ürünleri tercihlerine etki eden değişkenlerin belirlenmesi amacıyla bir anket çalışması yapılmıştır. Elde edilen verilere; parametrik testlerden Tek Yönlü Varyans ve Faktör analizi uygulanmıştır. 11 faktör altında toplanan 33 değişken üzerinde; cinsiyet, yaş ve

mobilya ürün grupları gibi bazı grup değişkenleri açısından anlamlı farklar bulunmuştur (1).

Kızılyazı, (2006), “Ürün Geliştirme Sürecinde Müşteri Odaklı Yönetim ve Kayseri’de Kanepeler Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmasında Kayseri bölgesindeki kanepeler üreticilerinin müşteri odaklılık düzeyleri üreticilere uygulanan bir anket yardımıyla incelenmiştir. Günümüz rekabet ortamında kanepeler üreticilerinin pazardaki başarılarının yeni ürün geliştirmelerine ve bunu yaparken müşteriye odaklanmalarına bağlı olduğunu belirtmiştir. “Ne üretirsek satarız yaklaşımını” benimseyen ve bu doğrultuda sadece ürünün spesifikasyonları uygunluğuna ve miktarına odaklanan işletmelerin artık başarı şansı bulunmadığını belirtmiştir. Müşterilerin beklentilerinin ve yeni ürüne ilişkin değerlendirmelerin sürekli izlenmesi, olumsuzlukların giderilmesine yardımcı olup bu yaklaşımı izleyen işletmelerin ürün kalitesi ile müşteri memnuniyetinin yükseldiğini belirtmiştir. Buna bağlı olarak müşteri odaklı olma özelliğine sahip üreticiler, kaliteli ürünleriyle bir sonraki gereksinimde tercih edilen marka olarak, diğer üreticilere göre üstünlük elde etmektedirler. İşletmelerin müşteri ile kurduğu ilişkilerde ilişkinin kimin tarafından başlatıldığına bağlı olarak iki başlık altında incelenmiş-

Makale 07.04.2011 tarihinde gelmiş 25.05.2011 tarihinde yayınlanmak üzere kabul edilmiştir.

A.R. ARSLAN, A. SÖNMEZ, E. BURDURLU, G.Ü. Teknik Eğitim Fakültesi Mobilya ve Dekorasyon Eğitimi Bölümü.

e-posta: ararslan@gazi.edu.tr, asonmez@gazi.edu.tr, eburdurlu@gazi.edu.tr

Digital Object Identifier 10.2339/2010.13.4, 295-304

tir. İlişkinin müşteri tarafından başlatılması durumunda işletme müşteri tarafından iletilen sorunu çözmek üzere reaktif bir yaklaşım izlemektedir. Bunun alternatifini ise işletmenin proaktif bir yaklaşım izleyerek sorunlarını oluşmadan gidermesidir. Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin ürünlerle yansıtılabilmesi için de proaktif bir yaklaşımla müşterilerin ürün geliştirme sürecine dâhil edilmesi ve müşterinin isteklerinin spesifikasyonlara dönüştürülmesi tavsiye edilmektedir. Ayrıca, ürünün satışa sunulmadan önce mutlaka müşteri testine tabii tutulması tavsiye edilmiştir (2).

Arıker, Gürdal, (2004), “Pazardaki Gücün Karşılığı: Pazarlama Verimliliği” adlı çalışmalarında yüksek rekabet ortamında ayakta kalmak isteyen işletmelerin; tüketicilerin istek, gereksinim, beklentilerini rakiplerinden daha iyi karşılamaları gerekmektedir (3).

Kurtuldu (2008), Mobilya seçiminde sosyal ve kültürel değerler ve bu değerlerin tüketime etkisini konu alan bir çalışmada anket çalışmasını Trabzon ilinde ikamet eden 400 kişiye uygulamıştır. Sosyo-kültürel faktörlerle tüketici karar verme süreci ve tüketici tatmini arasında bir ilişki olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Demografik faktörlerin (yaş, cinsiyet, gelir, eğitim düzeyi, meslekler ve medeni durumları) tüketici karar verme süreci ile tüketici tatmini arasında bir ilişki tespit edilememiştir. Ancak, sosyo-kültürel faktörlerin (yerel kültür, sosyal etkinlik, yaşam tarzı, sosyal sınıf, tutum, inanç, aile yapısı, kalabalık aile, yenilik, güven, moda) tüketici karar verme süreci ile tüketici tatmini arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedeni sosyal ve kültürel faktörlerin demografik faktörlere baskınlık sağlamasından yani, tüketicilerin demografik faktörlere nazaran sosyal ve kültürel faktörlere satın alma sürecinde daha fazla önem vermesinden kaynaklanabildiği düşünülmektedir. Çünkü sosyal ve kültürel faktörlerin gerek karar verme süreci ve gerekse tatmin ile ilişkisine bakıldığında; insanlardan etkilenme, yaşam tarzı, siyasi görüş, aile yapısı, kalabalık aile, yenilik, din, yerel kültür, sosyal etkinlikler, sosyal sınıflar, tutumlar, inançlar güven ve moda gibi alt faktörler tüketiciler tarafından daha çok önemsenmektedir. Bundan hareketle; mobilya tüketicilerinin sosyal ve kültürel faktörlerin bu kadar fazla etkisi altında kalmaları, mobilya sektöründeki işletmeleri hedef kitlelerinin sosyal ve kültürel özelliklerini iyi analiz etmeleri ve buna uygun bir pazarlama programı geliştirmelerinin gerekliliğini ortaya koymaktadır (4).

Kılıç ve Göksel (2004), mağaza müşterisinin indirim kartlarının ve bu kartların özelliklerinin müşteri satın alma kararına etkilerinin araştırılmasını amaçlan-

mışlardır. Bu nedenle oluşturulan anket çalışması Gazi Üniversitesi personeline uygulanmıştır. İndirim kartlarının müşteri sadakatini sağlamada uygun bir araç olabileceği satın alma karar ve mağaza tercihlerini de işletme lehine değiştirmede etkili olduğu öngörülebilir. İndirim kartlarının özelliklerinin alış veriş sonunda müşteriler anında ve somut yararlar sağlayacak şekilde genişletilip zenginleştirilmesinin tüketici satın alma kararlarında daha etkili olmanın uygun bir aracı olabileceği söylenilebilir (5).

Arslan vd. (2009), tüketicilerin markalı mobilya tercihlerinde etkili olan demografik özelliklerin belirlenmesini araştırılmışlardır. Ankara'nın ilçelerinde (Çankaya, Yenimahalle, Keçiören, Etimesgut ve Altındağ) 1038 kişiye anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, cinsiyet ve eğitim durumu dışındaki kullanıcı özelliklerinin markalı mobilya tercihinde etkili olduğu belirlenmiş ve özellikle oturlan evin mülkiyetine sahip olma, evlilik, yüksek gelir seviyesi ve yüksek geliri bir mesleğe sahip olma gibi demografik özellikler markalı mobilya tercihini etkilemektedir (6).

Efe ve Arslan (2008), Ankara'da Yenimahalle, Keçiören ve Çankaya ilçelerinde 636 bireye uygulanan mobilya satın alma davranışlarında etkili olan faktörlerin “Değer Sıralama Yöntemi” ile araştırıldığı çalışmada, değer sıralaması sağlamlık, işlevsellik, ekonomik, estetik ve ergonomik kriterleri şeklindedir (7).

Bu çalışmada, ülkemizde tüketicilerin kullandıkları döşemeli mobilyalar hakkındaki şikâyetler araştırılarak üreticilerin bilgilendirilmesi amaçlanmaktadır. Bunun için anket çalışması yapılarak, döşemeli mobilya üreticilerine bilgi sağlamak amacıyla tüketicilerin sorun olarak gördüğü konular irdelenmektedir.

2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

2.1. Amaç ve kapsam

Bu çalışmada; tüketicilerin demografik özelliklerine göre (Ankara'nın ilçeleri, yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, oturduğu evin mülkiyet durumu ve ailenin toplam aylık geliri) döşemeli mobilyalarla ilgili şikâyet seviyeleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı araştırılmıştır.

2.2. Evren ve örneklem

Tüketicilerin seçimine yönelik olarak üst, orta ve alt sosyo ekonomik düzeyde olduğu düşünülen Ankara'nın 3 ilçesi seçilmiştir. Bunun için Ankara'nın; Çankaya, Keçiören ve Sincan ilçelerindeki tüketiciler tesadüfi seçim yöntemi kullanılarak seçilmiştir.

Anket uygulanacak örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde aşağıdaki formül kullanılmıştır (8).

tutulmuştur. Ön anket çalışmasında 50 tüketici üzerinde denenmiştir. Tam olarak anlaşılmadığı düşünülen sorular düzeltilmiştir.

Çizelge 1. Ankete konu olan tüketicilerin bazı demografik ve sosyo-ekonomik göstergeleri

Gruplar	n	%	Ankara	%
Yaş	20-30	52	437 227	15,5
	31-40	93	793 879	28,1
	41-50	82	667 783	23,6
	51 Üzeri	98	926 368	32,8
Cinsiyet	Kadın	154	2 332 169	50,1
	Erkek	171	2 318 633	49,9
Eğitim durumu	İlköğretim	128	1 361 248	43,3
	Orta öğretim	121	1 187 736	37,8
	Yüksek okul ve Lisans	76	525 631	16,7
Oturmakta olduğunuz evin mülkiyeti	Kira	108	319 097	34,8
	Kendi evi	217	597 310	65,2
Ankara'nın ilçeleri	Çankaya	108	794 288	33,3
	Keçiören	104	796 646	33,4
	Sincan	113	792 597	33,3
Ailelerin aylık geliri	1500 TL'nin altı, Alt	130	-	-
	1500-3000TL arası, Orta	110	-	-
	3001 TL ve üstü, Üst	85	-	-
Meslek grupları	Doktor	5	-	-
	Mimar, mühendis	7	-	-
	Yargı mensubu, avukat	5	-	-
	Öğretmen akademisyen	16	-	-
	Güvenlik, polis, asker	12	-	-
	Sağlıkçı, Hemşire	11	-	-
	İdari personel yönetici	46	-	-
	Memur	27	-	-
	İşçi	71	-	-
	Serbest meslek	68	-	-
Ev hanımı	5	-	-	

n: Frekans değeri, %: Yüzde

$$n = Z^2 * N * P * Q / (N * D^2 + Z^2 * P * Q)$$

n= Anket uygulamasında örnek çapı

Z= Güven kat sayısı (% 95'lik güven için bu katsayı 1,96 alınmıştır)

N= Ana kütle büyüklüğü (1.173.553 konut)

P= Ölçmek istediğimiz özelliğin ana kütlede bulunma ihtimali (% 95 alınmıştır)

Q= 1 - P (ölçmek istenilen özelliğin ana kütlede bulunmama ihtimali)

D= Kabul edilen örnekleme hatası (% 1,1 alınmıştır)

Tüketicilere yönelik anketlerde örneklem çapı (n) 311 olup, bu çalışmada tüketicilere 325 anket uygulanmıştır. Anket uygulanan tüketicilerin demografik özelliklerine göre dağılımı Çizelge 1'de verilmiştir.

Buna göre; anket çalışması Ankara'nın ilçelerinde % 33'i Çankaya, % 32'ü Keçiören ve % 35'i ise Sincan'da uygulanmıştır. Mümkün mertebe ilçelere göre denek sayısının eşit alınmaya çalışılmasına rağmen bazı tüketicilerin noksan cevap vermesinden dolayı araştırma kapsamından çıkartılmıştır.

2.3. Anket Tasarımı

Sektörle ilgili bilgileri derlemek amacıyla veri toplama aracı olarak üretici anketi hazırlanmıştır. Anketlerin hazırlanmasında önceden yapılmış olan çalışmalardan ve sektör çalışanlarının görüşlerinden yararlanılmıştır. Oluşturulan anketler ön anket çalışmasına tabi

Anketler; Haziran – Eylül 2009 tarihleri arasında uygulanmıştır.

2.4. Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen verilerin anlaşılabilirliği ve aynı yollarla elde edilmiş verilerle karşılaştırılabilirliği için verilerin belli kurallara göre özetlenerek sunulması gerekmektedir. Bu amaçla, araştırma verileri üzerinden yüzdeler değeri, t testi ve çoklu varyans analizi (ANOVA) testleri hesaplanmıştır. Evet, hayır seçeneklerinin bulunduğu sorulara Ki kare testi uygulanmıştır. Cinsiyet seçeneğinin erkek ve kadınlardan oluşmasından dolayı bu değerlere t testi yapılmıştır. Bunların yanı sıra; her bir demografik özellik ile satın alma ve değiştirme nedenleri, ayrıca işletmelerin büyüklüğü, ili, hukuki durumları üretime yönelik karşılaşılan her bir sorun için tek yönlü çoklu varyans analizi yapılmıştır. Likert ölçekli sorulara çoklu varyans analizi uygulanmıştır. İşletme büyüklüğüne göre üretime yönelik karşılaşılan her bir sorun için çoklu varyans analizi yapılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkilerin istatistiksel açıdan (P<0,05 düzeyinde) anlamlı olup olmadığını belirlemeye çalışılmıştır. Anlamlı bulunan değişkenlerin anlamlılık düzeyini görmek ve "Homojen Grupları (HG)"nı belirlemek için Tukey testi ve Asgari Önemli Fark (LSD, Least Significant Difference) değeri hesaplanmıştır. HG'nin daha anlaşılır olması için hesap-

lamalar sonucu oluşan sıralama değerlerine tek harfli dereceleme yapılmıştır.

3. BULGULAR

Tüketicilerin kullanmış oldukları döşemeli mobilyalarla ilgili şikâyetleri; Ankara'nın ilçeleri tüketicilerinin yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, oturmakta olduğu evin mülkiyeti ve ailelerin toplam aylık gelirine göre analiz edilmiştir. Bu faktörler aşağıda tek tek başlıklar halinde ele alınmıştır.

Tüketicilerin döşemeli mobilyalar hakkındaki şikâyetlerine ilişkin istatistiksel veriler Çizelge 2'de verilmiştir.

Çizelge 2. Tüketicilerin kullandıkları döşemeli mobilyalar hakkındaki şikâyetleri

Tüketicilerin kullandıkları döşemeli mobilyalardaki şikâyetleri	N	%
Kumaş eskimesi	182	59,7
Ses-Gıcırta yapması	149	48,9
Ek yerlerinde açılmanın olması	120	39,3
Döşemelerde çökmenin olması	143	46,9
Süngerlerin yıpranması	103	33,8
Boya ve vernikte dökülmenin olması	46	15,1
Kumaşta dökülmenin olması	69	22,6
Toplam	305	100

N: Frekans değeri, * Her bir seçenek kendi başına bağımlı değerlendirilmiş ve 305 kişi sorunu yaşadığını belirtmiştir.

Tüketicilerin oturduğu Ankara'nın ilçelerine göre kullanmakta olduğu döşemeli mobilyalarla ilgili şikâyet konuları analiz edildiğinde "Ses-gıcırta yapması", "Boya-vernikte dökülmenin olması", "Döşemelerde çökme olması" ve "Süngerlerin yıpranması" $P < 0,05$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş ve Ankara'nın ilçelerine göre değiştiği tespit edilmiştir. Diğer döşemeli mobilya şikâyet konuları arasında ise Ankara'nın ilçelerine göre farklılık istatistiksel olarak önemli bulunmamıştır ($P < 0,05$)

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetlerden "Ses-gıcırta yapması", "Boya-vernikte dökülmenin olması", "Döşemelerde çökme olması" ve "Süngerlerin yıpranması" konusunun tüketicilerin oturduğu Ankara'nın ilçelerine göre ikili karşılaştırma sonuçları Çizelge 4'de verilmiştir.

Çizelge 4. Ankara'nın ilçeleri ve her bir şikâyet konusuna etkisi ile ilişkili farklılık analizi

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler		İlçeler			LSD
		Çankaya	Keçiören	Sincan	
Ses-Gıcırta Yapması	%	42,28	27,52	30,20	15,868
	HG	A*	B	B	
Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması	%	50,00	17,39	32,61	36,190
	HG	A*	C	B	
Döşemelerde çökmenin Olması	%	41,26	25,17	33,57	16,531
	HG	A*	C	B	
Süngerlerin Yıpranması	%	44,66	22,33	33,01	21,462
	HG	A*	C	B	

A*: En yüksek değeri ifade etmektedir.

Çizelge 3. Ankara'nın ilçelerinin her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler		İlçeler						Toplam		X ²	Sd	P (0,05)
		Çankaya		Keçiören		Sincan		N	%			
		n	%	n	%	n	%					
Kumaş Eskimesi	E	68	37,4	57	31,3	57	31,3	182	100	3,602	2	0,165
	H	40	28,0	47	32,9	56	39,2	143	100			
Ses-Gıcırta Yapması	E	63	42,3	41	27,5	45	30,2	149	100	10,162	2	0,006
	H	45	25,6	63	35,8	68	38,6	176	100			
Ek Yerlerinde Açılmanın Olması	E	46	38,3	42	35,0	32	26,7	120	100	5,618	2	0,060
	H	62	30,2	62	30,2	81	39,5	205	100			
Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması	E	23	50,0	8	17,4	15	32,6	46	100	8,180	2	0,017
	H	85	30,5	96	34,4	98	35,1	279	100			
Döşemelerde çökmenin Olması	E	59	41,3	36	25,2	48	33,6	143	100	8,776	2	0,012
	H	49	26,9	68	37,4	65	35,7	182	100			
Kumaşta Dökülme Olması	E	28	40,6	20	29,0	21	30,4	69	100	2,146	2	0,342
	H	80	31,3	84	32,8	92	35,9	256	100			
Süngerlerin Yıpranması	E	46	44,7	23	22,3	34	33,0	103	100	10,468	2	0,005
	H	62	27,9	81	36,5	79	35,6	222	100			
Toplam		108		104		111		325		-		

E: Evet, H: Hayır X²: Ki Kare değeri, Sd: Serbestlik derecesi, P: Değişken önem düzeyi

3.1. Ankara'nın farklı ilçelerinde yaşayan tüketicilerin şikâyet konularına etkisi

Tüketicilerin ikamet ettiği Ankara'nın ilçelerinin her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi sonuçları Çizelge 3'de verilmiştir.

Ses-gıcırta yapması" konusunda en fazla şikâyetçi grupların Çankaya'da yaşadığı tespit edilmiştir. Bunu aynı düzeyde olmak üzere Keçiören ve Sincan'da oturan tüketicilerin takip ettiği görülmektedir.

"Boya-vernikte dökülmenin olması", "Döşemelerde çökme olması" ve "Süngerlerin yıpranması" ko-

nularında en fazla şikâyetçi grupların Çankaya’da yaşadığı tespit edilmiştir. Bunu Sincan’da oturan tüketiciler izlemektedir. En az şikâyetin ise Keçiören’de oturan tüketicilerde olduğu görülmektedir.

Ankara’nın her bir ilçe grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Ek1’de ve homojenlik grupları Çizelge 5’de verilmiştir.

Çizelge 5. Ankara’nın her bir ilçe grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler	İlçeler					
	Çankaya		Keçiören		Sincan	
	%	HG	%	HG	%	HG
Kumaş Eskimesi	20,42	A*	25,11	A*	22,62	A*
Ses-Gıcırtı Yapması	18,92	A*	18,06	B	17,86	C
Ek Yerlerinde Açılmanın Olması	13,81	C	18,50	B	12,70	E
Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması	6,91	D	3,52	E	5,95	G
Döşemelerde çökmenin Olması	17,72	B	15,86	B	19,05	B
Kumaşta Dökülme Olması	8,41	D	8,81	D	8,33	F
Süngerlerin Yıpranması	13,81	C	10,13	C	13,49	D
LSD:	0,640		1,114		1,079	

A*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Çizelge 6. Her bir yaş grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler	Yaş Grubu							
	20–30 yaş		31–40 yaş		41–50 yaş		50 yaş üzeri	
	%	HG	%	HG	%	HG	%	HG
Kumaş Eskimesi	24,56	A*	22,49	A*	20,41	A*	22,92	A*
Ses-Gıcırtı Yapması	17,54	B	14,86	C	20,41	A*	20,55	B
Ek Yerlerinde Açılmanın Olması	14,91	C	15,26	C	14,8	A*	14,23	D
Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması	7,89	E	6,02	E	4,08	B	5,53	F
Döşemelerde çökmenin Olması	18,42	B	17,67	B	17,35	A*	17,39	C
Kumaşta Dökülme Olması	5,26	F	10,04	D	8,16	B	8,7	F
Süngerlerin Yıpranması	11,4	D	13,65	C	14,8	A*	10,67	E
LSD:	1,614		0,891		1,133		0,896	

A*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Çizelge 7. Cinsiyetin her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler		Cinsiyet				Toplam	X ²	Sd	P (0,05)	
		Kadın		Erkek						
		n	%	n	%					
Kumaş Eskimesi	E	83	45,6	99	54,4	182	100	0,526	1	0,468
	H	71	49,7	72	50,3	143	100			
Ses-Gıcırtı Yapması	E	67	45,0	82	55,0	149	100	0,645	1	0,422
	H	87	49,4	89	50,6	176	100			
Ek Yerlerinde Açılmanın Olması	E	46	38,3	74	61,7	120	100	6,251	1	0,012
	H	108	52,7	97	47,3	205	100			
Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması	E	16	34,8	30	65,2	46	100	3,413	1	0,065
	H	138	49,5	141	50,5	279	100			
Döşemelerde çökmenin Olması	E	65	45,5	78	54,5	143	100	0,382	1	0,537
	H	89	48,9	93	51,1	182	100			
Kumaşta Dökülme Olması	E	27	39,1	42	60,9	69	100	2,394	1	0,122
	H	127	49,6	129	50,4	256	100			
Süngerlerin Yıpranması	E	50	48,5	53	51,5	103	100	0,081	1	0,776
	H	104	46,8	118	53,2	222	100			
Toplam		154		171		325				

E: Evet, H: Hayır, X² : Ki Kare değeri, Sd : Serbestlik derecesi, P : Değişken önem düzeyi

Tüketicilerin her bir cinsiyet grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 8’de verilmiştir.

Çizelge 8. Her bir cinsiyet grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler	Cinsiyet			
	Kadın		Erkek	
	%	HG	%	HG
Kumaş Eskimesi	23,45	A*	21,62	A*
Ses-Gıcırtı Yapması	18,93	B	17,90	B
Ek Yerlerinde Açılmanın Olması	12,99	E	16,16	C
Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması	4,52	F	6,55	F
Döşemelerde çökmenin Olması	18,36	C	17,03	C
Kumaşta Dökülme Olması	7,63	F	9,17	E
Süngerlerin Yıpranması	14,12	D	11,57	D
LSD:	0,849		0,692	

A*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Tüketici eğitim durumunun her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi sonuçları Çizelge 9’da verilmiştir.

Çizelge 9. Eğitim durumunun her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler		Eğitim Durumu						Toplam		X ²	Sd	P (0,05)
		İlköğretim		Orta Öğretim		Üniversite		n	%			
		n	%	n	%	n	%					
Kumaş Eskimesi	E	65	35,7	78	42,9	39	21,4	182	100	5,609	2	0,061
	H	63	44,1	43	30,1	37	25,9	143	100			
Ses-Gıcırtı Yapması	E	56	37,6	59	39,6	34	22,8	149	100	,678	2	0,712
	H	72	40,9	62	35,2	42	23,9	176	100			
Ek Yerlerinde Açılmanın Olması	E	38	31,7	54	45,0	28	23,3	120	100	5,962	2	0,051
	H	90	43,9	67	32,7	48	23,4	205	100			
Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması	E	7	15,2	23	50,0	16	34,8	46	100	13,270	2	0,001
	H	121	43,4	98	35,1	60	21,5	279	100			
Döşemelerde çökmenin Olması	E	57	39,9	49	34,3	37	25,9	143	100	1,294	2	0,524
	H	71	39,0	72	39,6	39	21,4	182	100			
Kumaşta Dökülme Olması	E	19	27,5	33	47,8	17	24,6	69	100	5,822	2	0,054
	H	109	42,6	88	34,4	59	23,0	256	100			
Süngerlerin Yıpranması	E	29	28,2	46	44,7	28	27,2	103	100	7,994	2	0,018
	H	99	44,6	75	33,8	48	21,6	222	100			
Toplam		128		121		76		325		-		

E: Evet, H: Hayır X² : Ki Kare değeri, Sd : Serbestlik derecesi, P : Değişken önem düzeyi

Tüketici eğitim gruplarına göre kullanmakta olduğu döşemeli mobilyalarla ilgili şikâyet konuları analiz edildiğinde “Boya-vernikte dökülmenin olması” (P<0,05) ve “Süngerlerin yıpranması” P<0,05 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş ve eğitim gruplarına göre değiştiği tespit edilmiştir. Diğer döşemeli mobilya şikâyet konuları arasında ise eğitim gruplarına göre farklılık istatistiksel olarak önemli bulunmamıştır (P<0,05).

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetlerden “Boya ve vernikte dökülmenin olması” ve “Süngerlerin yıpranması” şikâyet konularında tüketici eğitim gruplarına göre farklılık analizi sonuçları Çizelge 10’da verilmiştir.

“Boya ve vernikte dökülmenin olması” konusunda en fazla şikâyetçi olan grubun orta öğretim mezunları olduğu belirlenmiştir. Bunu üniversite mezunları

takip etmektedir. En az şikâyetin ise ilkökul mezunu tüketicilerden geldiği tespit edilmiştir.

Çizelge 10. Eğitim durumları ve her bir şikâyet konusuna etkisi ile ilişkili farklılık analizi

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler		Eğitim Durumu			LSD
		İlk öğrt.	Orta Öğretim	Üniv.	
Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması	%	15,22	50,00	34,78	13,954
	HG	C	A*	B	
Süngerlerin Yıpranması	%	28,16	44,66	27,18	8,718
	HG	B	A*	B	

A*: En yüksek değeri ifade etmektedir

“Süngerlerin yıpranması” konusunda ise en fazla şikâyet orta öğretim mezunlarında görülürken, bunu ilkökul ve üniversite mezunları takip etmekte olup aralarındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

Tüketicilerin her bir eğitim durumunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 11’de verilmiştir.

Çizelge 11. Her bir eğitim durumu grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler	Eğitim Durumu					
	İlköğretim		Orta Öğretim		Üniversite	
	%	HG	%	HG	%	HG
Kumaş Eskimesi	23,99	A*	22,81	A*	19,60	A*
Ses-Gıcırtı Yapması	20,66	A*	17,25	B	17,09	A*
Ek Yerlerinde Açılmanın Olması	14,02	B	15,79	B	14,07	B
Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması	2,58	E	6,73	E	8,04	C
Döşemelerde çökmenin Olması	21,03	A*	14,33	B	18,59	A*
Kumaşta Dökülme Olması	7,01	D	9,65	D	8,54	C
Süngerlerin Yıpranması	10,70	C	13,45	C	14,07	B
LSD	1,029		0,706		1,049	

A*: En yüksek değeri ifade etmektedir

3.4. Tüketicilerin konut mülkiyet durumlarına göre şikâyet konularına etkisi

Tüketicilerin oturduğu konutun mülkiyetine göre kullanmakta olduğu döşemeli mobilyalarla ilgili şikâyet konuları analiz edildiğinde bu konular arasında oturduğu konutun mülkiyetine göre farklılık istatistiksel olarak önemli bulunmamıştır ($P<0,05$).

Tüketicilerin konut mülkiyet gruplarına göre döşemeli mobilyalar hakkındaki şikâyetlerine ilişkin ikili karşılaştırma sonuçları Çizelge 12’de verilmiştir.

Çizelge 12. Her bir konut-mülkiyet grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler	Mülkiyet Durumu			
	Kira		Kendi Evi	
	%	HG	%	HG
Kumaş Eskimesi	21,67	A*	22,77	A*
Ses-Gıcırtı Yapması	18,63	B	18,21	B
Ek Yerlerinde Açılmanın Olması	14,45	C	14,94	C
Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması	6,08	F	5,46	E
Döşemelerde çökmenin Olması	18,25	B	17,30	B
Kumaşta Dökülme Olması	8,37	E	8,56	E
Süngerlerin Yıpranması	12,55	D	12,75	D
LSD	0,951		0,621	

A*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, kirada oturan tüketicilerin en fazla şikâyetinin “Kumaş eskimesi”nde olduğu belirlenmiştir. Bunu kendi evinde ve kirada oturan tüketiciler için “Ses-gıcırtı yapması” ve “Döşemelerde çökme olması” takip etmektedir. Son sırada ise her iki grup içinde “Kumaşta dökülmenin olması” ve “Boya-vernikte dökülmenin olması” yer almaktadır.

Çizelge 13. Tüketici gelir durumunun her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi (E: Evet, H: Hayır X^2 : Ki Kare değeri, Sd : Serbestlik derecesi, P : Değişken önem düzeyi)

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler		Gelir Durumu						Toplam		X^2	Sd	P (0,05)
		1500TL ‘nin altı		1500–3000TL Arası		3000TL Üzeri						
		n	%	n	%	n	%	n	%			
Kumaş Eskimesi	E	74	40,7	60	33,0	48	26,4	182	100	0,147	2	0,929
	H	56	39,2	50	35,0	37	25,9	143	100			
Ses-Gıcırtı Yapması	E	56	37,6	50	33,6	43	28,9	149	100	1,178	2	0,555
	H	74	42,0	60	34,1	42	23,9	176	100			
Ek Yerlerinde Açılmanın Olması	E	37	30,8	45	37,5	38	31,7	120	100	6,958	2	0,051
	H	93	45,4	65	31,7	47	22,9	205	100			
Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması	E	12	26,1	16	34,8	18	39,1	46	100	6,057	2	0,052
	H	118	42,3	94	33,7	67	24,0	279	100			
Döşemelerde çökmenin Olması	E	51	35,7	48	33,6	44	30,8	143	100	3,286	2	0,193
	H	79	43,4	62	34,1	41	22,5	182	100			
Kumaşta Dökülme Olması	E	24	34,8	20	29,0	25	36,2	69	100	4,609	2	0,100
	H	106	41,4	90	35,2	60	23,4	256	100			
Süngerlerin Yıpranması	E	24	23,3	37	35,9	42	40,8	103	100	23,032	2	0,000
	H	106	47,7	73	32,9	43	19,4	222	100			
Toplam		130		110		85		325		-		

3.5. Tüketici aylık gelirinin şikâyet konularına etkisi

Tüketici gelir durumunun her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi sonuçları Çizelge 13’de verilmiştir.

Tüketici aylık gelirine göre kullanmakta olduğu döşemeli mobilyalarla ilgili şikâyet konuları analiz edildiğinde “Süngerlerin yıpranması” $P<0,01$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş ve ailenin aylık gelirine göre değiştiği tespit edilmiştir. Diğer döşemeli mobilya şikâyet konuları arasında ise ailenin aylık gelirine göre farklılık istatistiksel olarak önemli bulunmamıştır ($P<0,05$).

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetlerden “Süngerlerin yıpranması” konusunda tüketici aylık gelirine ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 14’de verilmiştir.

Çizelge 14. Gelir durumu ve her bir şikâyet konusuna etkisi ile ilişkili farklılık analizi

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler		Gelir Durumu			LSD
		1500TL ‘nin altı	1500–3000TL arası	3000TL üzeri	
Süngerlerin Yıpranması	%	23,30	35,92	40,78	21,392
	HG	C	B	A*	

A*: En yüksek değeri ifade etmektedir

“Süngerlerin yıpranması” konusunda en fazla şikâyet 3000TL üstü gelire sahip tüketicilerde görülenken bunu, 1500–3000TL arası gelire sahip tüketiciler izlemektedir. En az şikâyetin ise 1500TL ‘nin altı gelire sahip tüketicilerden geldiği tespit edilmiştir.

Tüketicilerin her bir gelir grubundaki şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 15’de verilmiştir.

Çizelge 15. Her bir gelir grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler	Gelir Durumu					
	1500TL 'nin altı		1500-3000TL arası		3000TL üzeri	
	%	HG	%	HG	%	HG
Kumaş Eskimesi	26,62	A*	21,74	A*	18,60	A*
Ses-Gıcırtı Yapması	20,14	B	18,12	B	16,67	A*
Ek Yerlerinde Açılmanın Olması	13,31	C	16,30	C	14,73	A*
Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması	4,32	E	5,80	D	6,98	B
Döşemelerde çökmenin Olması	18,35	B	17,39	B	17,05	A*
Kumaşta Dökülme Olması	8,63	D	7,25	D	9,69	B
Süngerlerin Yıpranması	8,63	D	13,41	C	16,28	A*
LSD:	0,997		0,899		0,752	

A*: En yüksek değeri ifade etmektedir

4. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu çalışma; tüketicilerin demografik özelliklerinin kullanmış oldukları döşemeli mobilyalar ile ilgili şikâyetlere etkisi incelenmiştir. Tüketicilerin belirlenen demografik özellikleri ise; yaş, cinsiyet, eğitim durumu, oturmakta olduğu evin mülkiyeti, Ankara'nın ilçeleri ve ailelerin toplam aylık gelirinden oluşmaktadır. Demografik özelliklerine göre döşemeli mobilyalardaki şikâyetler aşağıdaki gibidir.

Tüketici özellikleri göz önüne alındığında döşemeli mobilyalar ile ilgili en fazla şikâyet konusu "Kumaş eskimesi"nde görülmektedir. Bunu, "Ses-gıcırtı yapma" ile "Ek yerlerinden açılma", "Döşemelerde çökme" ve "Süngerlerin yıpranması" şikâyet konuları takip etmektedir. En az şikâyet ise "Boya ve vernikte dökülme" ile "Kumaşta dökülme" sorunlarıdır.

"Kumaş eskimesi" tüketiciler tarafından belirtilen en önemli sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Oturma mobilyalarında öncelikli eylem oturmaktır. Oturma sirkülasyonunun yoğun olması ve temizlik sayısına bağlı olarak oturma mobilyalarında "Kumaş eskimesi" meydana gelmektedir. Bunun yanı sıra; nem, güneş, sigara dumanı ve toz; döşemelik kumaşlarda kalıcı olarak renk bozulmasına ve sararmaya neden olmaktadır. Bu sorunların yaşanmaması için üreticilerin daha kaliteli kumaşları kullanması, tüketicilerin kumaş seçimine dikkat etmeleri uygun olacaktır.

Yapılan literatür çalışmasında (9), ABD'nde tüketiciler aldıkları ürünün kumaş kalitesini ve ürünün ne kadar dayandığını bilmek istemektedirler. Bu sebeple üreticiler, 10 yıl dayanacak kalitede kumaş kullanmaya çalıştıklarını belirtmektedir. Üreticilerin kullandıkları malzemelerden özellikle kumaşı seçerken kullanım ömrünün daha fazla olmasına dikkat etmeleri önem arz etmektedir.

"Ek yerlerinde açılma" ve "Ses-gıcırtı yapması" kullanım süresine bağlı olarak ortaya çıkan şikâyetlerdir. Bazı üreticiler artık kumaş parçalarını metal ile yay arasında kullanarak ses-gıcırtı yapmasını önlemeye çalışmıştır.

Çankaya'da ikamet eden tüketiciler ile 3000 TL üzeri aylık gelire sahip tüketiciler döşemeli mobilyala-

rında en fazla "Ses-gıcırtı yapması" konusunda şikâyette bulunmuşlardır. Üst gelir grubu diye adlandırılan bu kitle için üretilen ürünlerde bu tür kusurların görülmemesi gerektiği düşünülmektedir. Bu grubu hedef kitle kabul eden işletmelerin üretimlerinde daha kaliteli yarı mamulleri kullandığı görülmüştür. Ancak, birleştirme yerlerinde yapılan kontrüksiyon hataları tüketicilerin "Ses-gıcırtı yapması" şikâyetine sebep olmaktadır. Bunun yanı sıra ses-gıcırtı yapan döşemeli mobilya iskeletinde zamanla ek yerlerinden açılma olabilmektedir. Ayrıca kullanım pozisyonunda oluşan zorlamalar veya taşıma sıklığı nedeniyle mobilyalar yıpranmaktadır. Döşemeli mobilyaları zorlayıcı oturma ve uzanmalar gibi eylemler nedeniyle "Ses-gıcırtı yapma" ve "Ek yerlerinden açılma" oluşabilmektedir. Kullanım sıklığı ve uygun olmayan oturma pozisyonlarından süngerlerin yıpranması söz konusu olabilmektedir.

"Ek yerlerinde açılmanın olması" şikâyeti cinsiyete göre değişmektedir. Döşemeli mobilyalarda ek yerlerinde açılma ile ilgili olarak kadınlar erkeklere göre daha az şikâyetçidir. Bu da bize kadın ve erkeklerin döşemeli mobilya kullanımındaki önceliklerinin farklı olduğunu göstermektedir. Kadın tüketiciler, estetiğe daha fazla önem verdikleri (10) için estetiği bozmayan açılmaları önemsememektedirler.

"Döşemelerde çökmenin olması" konusunda yapılan bir çalışmada belirtildiği gibi sünger çökme-
mekte, yumuşamaktadır. İşletmeler çöken veya kopan malzemenin kolan olduğunu belirtmektedir. Tüketicilerin bu tür sorunlar yaşamaması için işletmelerin daha kaliteli malzeme kullanması tavsiye edilmiştir (11).

Tüm demografik değişkenlere bağlı olarak en fazla ortaya çıkan şikâyetler "Kumaş eskimesi", "Ses-gıcırtı yapma", "Döşemelerde çökmenin Olması" ve "Ek yerlerinden açılma" konularındadır. Araştırma sonuçlarına göre bazı değişkenlerde farklılıklar söz konusudur. Gelir grubu arttıkça mobilyalardan beklentiler de artmaktadır. Bu sebeple üst gelir grubu genellikle döşemeli mobilyalarda karşılaştığı küçük sorunları bile şikâyet konusu olarak görmektedir.

5. KAYNAKLAR

1. Karaosmanoğlu, K., Kızılgın, Y., “Tüketicilerin Satın Aldıkları Markalı Mobilya Ürünleri Tercihlerine Etki Eden Değişkenlerin Belirlenmesi”, *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 46(528): 83-95 (2009).
2. Kızılyazı, İ., “Ürün Geliştirme Sürecinde Müşteri Odaklı Yönetim ve Kayseri’de Kanepeler Sektörü Üzerine Bir Araştırma”, *Erciyes Ün. Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Kayseri, 1-15 (2006).
3. Arıker Ç., Gürdal S., “Pazardaki Gücün Karşılığı: Pazarlama Verimliliği”, *1.Kobiler Ve Verimlilik Kongresi*, 503 (2004).
4. Kurtuldu, H. S., “Mobilya Seçiminde Sosyal ve Kültürel Değerler Ve Bu Değerlerin Tüketime Etkisi”, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, International Journal of Economic and Administrative Studies*, ISSN 1307-9832, 1(1) Summer: 83-94 (2008).
5. Kılıç, S., Göksel, A., “Tüketici davranışları: indirim kartlarının tüketici satın alma karar süreci üzerindeki etkisine dair ampirik bir çalışma”, *Standart, Ekonomik ve Teknik Dergi (TSE)*, (ISSN 1300-8366), 43(509): 61- 87 (2004).
6. Arslan, A. R., Doruk, Ş., Burdurlu, E., Bazı Kullanıcı Özelliklerinin Markalı Mobilya Tercihine Etkisi, *Politeknik Dergisi*, 12-2: 93-100, (2009).
7. Efe, H., Arslan, A. R., “Kullanıcıların Mobilya Satın Alma Davranışlarında Tercih Kriterleri”, *14. Ulusal Ergonomi Kongresi*, Karadeniz Teknik Üniversitesi, 30 Ekim - 1 Kasım 2008, Trabzon, 366-374 (2008).
8. Yamane, T., (Çev.: A. Esin, M.A. Bakır, C. Aydın, vd.), “Temel Örnekleme Yöntemleri”, *Literatür yayınları*, İstanbul, 1 (2001).
9. Dana, F., “Consumers desire information”, *Furniture/Today*, 32(31): 2-6 (04.07.2008).
10. Fusco S., Hayes, L., Advertising, T., The 14 Things Most “FURNITURE GUYS” Don’t Know About, WOMEN, A partial and highly industry specific listing, *Furniture World*, 138:1, January/February, (2008).
11. Arslan, A.R., “Döşemeli Mobilya Endüstrisinin Mevcut Durumu, Sorunları Ve Çözüm Önerileri”, (Doktora Tezi) *Gazi Ün. Fen Bilimleri Enstitüsü*, Ankara, 1-50 (2010).

EK- Varyans Sonuçları

Çizelge 16. Ankara'nın ilçelerine göre farklılık oluşan döşemeli mobilya şikâyetlerinin varyans analizi

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler ort.	F	P (0,05)
Ses-Gıcırtı Yapması	GA	1,328	2	0,664	5,154	0,006
	GI	41,466	322	0,129		
	Top	42,794	324			
Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması	GA	5,648	2	2,824	4,209	0,016
	GI	216,031	322	0,671		
	Top	221,679	324			
Döşemelerde çökmenin Olması	GA	1,371	2	0,685	4,909	0,008
	GI	44,960	322	0,140		
	Top	46,331	324			
Süngerlerin Yıpranması	GA	2,645	2	1,323	5,611	0,004
	GI	75,906	322	0,236		
	Top	78,551	324			

GA=Gruplar arası, GI= Grup içi, Top= Toplam

Çizelge 17. Ankara'nın ilçelerinin her bir şikâyet konusu ile ilişkili varyans analizi

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler ort.	F	P (0,05)
Çankaya	GA	1,731	6	0,289	12,097	0,000
	GI	17,867	749	0,024		
	Top	19,598	755			
Keçiören	GA	3,273	6	0,546	13,325	0,000
	GI	29,517	721	0,041		
	Top	32,790	727			
Sincan	GA	2,406	6	0,401	9,786	0,000
	GI	32,122	784	0,041		
	Top	34,528	790			

Çizelge 18. Yaş gruplarında her bir şikâyet konusu ile ilişkili varyans analizi

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler ort.	F	P (0,05)
20-30	GA	1,374	6	0,229	5,481	0,000
	GI	14,917	357	0,042		
	Top	16,291	363			
31-40	GA	1,551	6	0,258	8,364	0,000
	GI	19,899	644	0,031		
	Top	21,449	650			
41-50	GA	1,857	6	0,310	8,464	0,000
	GI	20,735	567	0,037		
	Top	22,592	573			
51 yaş ve üzeri	GA	2,396	6	0,399	12,573	0,000
	GI	21,565	679	0,032		
	Top	23,960	685			

Çizelge 19. Cinsiyetin her bir şikâyet konusu ile ilişkili varyans analizi

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler ort.	F	P (0,05)
Kadın	GA	4,057	6	0,676	17,692	0,000
	GI	40,937	1071	0,038		
	Top	44,994	1077			
	GA	2,928	6	0,488	15,915	0,000
Erkek	GI	36,488	1190	0,031		
	Top	39,416	1196			

Çizelge 20. Eğitim gruplarına göre farklılık oluşan döşemeli mobilya şikâyetlerinin varyans analizi

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler ort.	F	P (0,05)
Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması	GA	7,567	2	3,783	5,676	0,004
	GI	214,608	322	0,666		
	Top	222,174	324			
Süngerlerin Yıpranması	GA	2,165	2	1,083	4,169	0,016
	GI	83,616	322	0,260		
	Top	85,781	324			

Çizelge 21. Eğitim gruplarının her bir şikâyet konusu ile ilişkili varyans analizi

		Kareler Top.	Sd	Kareler ort.	F	P (0,05)
İlköğretim	GA	4,904	6	0,817	19,495	0,000
	GI	37,268	889	0,042		
	Top	42,172	895			
Orta öğretim	GA	1,973	6	0,329	11,726	0,000
	GI	23,552	840	0,028		
	Top	25,524	846			
Üniversite	GA	0,963	6	0,160	4,897	0,000
	GI	17,205	525	0,033		
	Top	18,168	531			

Çizelge 22. Oturduğu evin mülkiyet durumuna göre her bir şikâyet konusu ile ilişkili varyans analizi

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler ort.	F	P (0,05)
Kirada oturan	GA	2,101	6	0,350	9,780	0,000
	GI	26,820	749	0,036		
	Top	28,921	755			
Kendi evinde oturan	GA	4,554	6	0,759	22,854	0,000
	GI	50,218	1512	0,033		
	Top	54,772	1518			

Çizelge 23. Gelir gruplarına göre döşemeli mobilya şikâyetlerinden süngerlerin yıpranması varyans analizi

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler ort.	F	P (0,05)
Gruplar arası		1,807	2	0,904	3,950	0,020
Grup içi		73,649	322	0,229		
Toplam		75,456	324			

Çizelge 24. Gelir gruplarının her bir şikâyet konusu ile ilişkili varyans analizi

		Kareler Toplamı	Sd	Kareler ort.	F	P (0,05)
1500TL'nin altı	GA	4,773	6	0,795	19,182	0,000
	GI	37,447	903	0,041		
	Top	42,220	909			
1500-3000TL arası	GA	2,270	6	0,378	11,162	0,000
	GI	25,857	763	0,034		
	Top	28,126	769			
3000TL üzeri	GA	0,941	6	0,157	6,180	0,000
	GI	14,920	588	0,025		
	Top	15,861	594			