



# Mutluluk Veren Markalar Araştırma Raporu



# Araştırmanın Amacı & Metodoloji



# ARAŞTIRMANIN AMACI

Yapılan araştırmada, Türkiye’de bireyler için mutluluk veren markaları ve tercih nedenlerini ölçmek için Xsights Araştırma ve Danışmanlık A.Ş., Marketing Türkiye adına araştırma gerçekleştirmiştir.

Söz konusu araştırma 1-6 Kasım 2022 tarihleri arasında online araştırma yöntemiyle Xsights’ın online araştırma platformu olan Türkiye’nin Sesi Paneli’nde ([www.turkiyeninsesipaneli.com](http://www.turkiyeninsesipaneli.com)) gerçekleştirilmiştir.

‘Mutluluk Veren Markalar’ araştırmasına saha süresi içerisinde 500 kişi katılmıştır.

Araştırma kapsamında veriler %95 güven düzeyinde anlamlılık testine tabi tutulmuştur.

# ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

## Mutluluk Veren Markalar Araştırması

Araştırma Yöntemi:	Kantitatif Araştırma
Veri Toplama Tekniği:	Online Görüşme
Saha Çalışması:	1-6 Kasım 2022
Veri Kontrol ve Analizleri:	9 Kasım 2022
Raporlama:	11 Kasım 2022

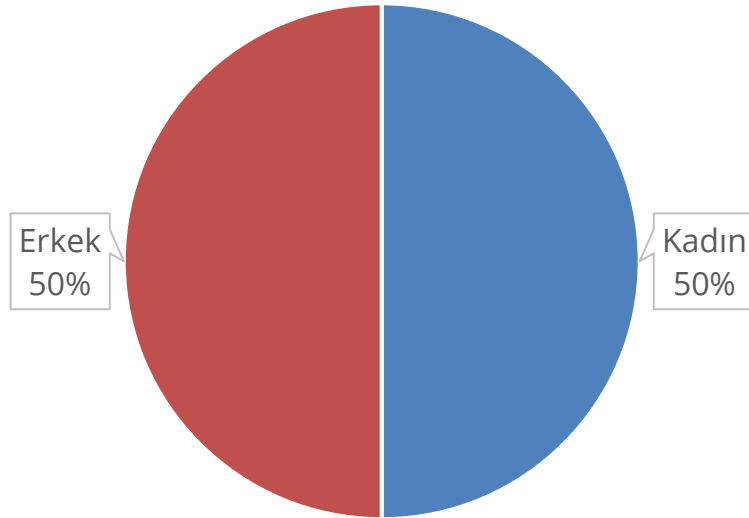
# Örnekleme



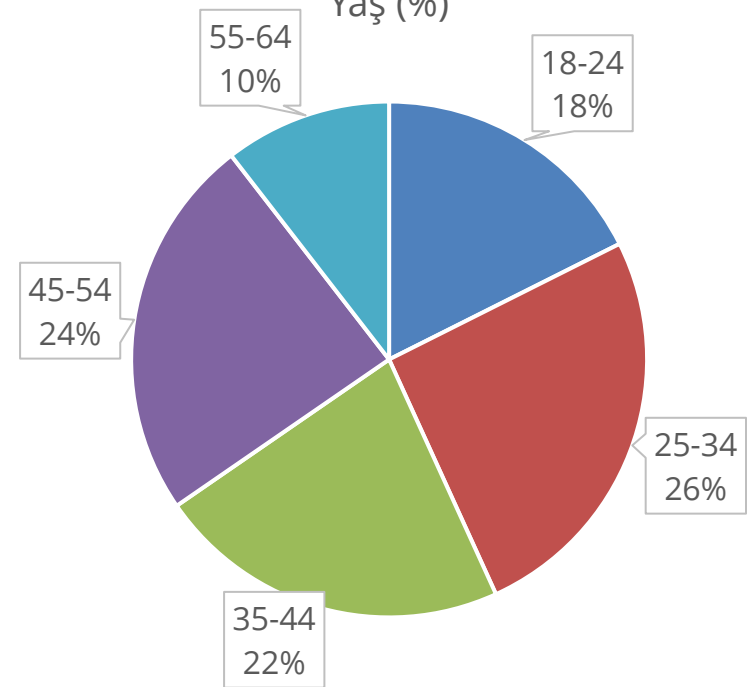
# Demografik Özellikler

Katılımcıların %18'i 18-24 yaşında, %26'sı 25-34 yaşında, %22'si 35-44 yaşında ve %34'ü 45-54 yaşında ve %10'u 55-64 yaş aralığındadır.

Cinsiyet (%)



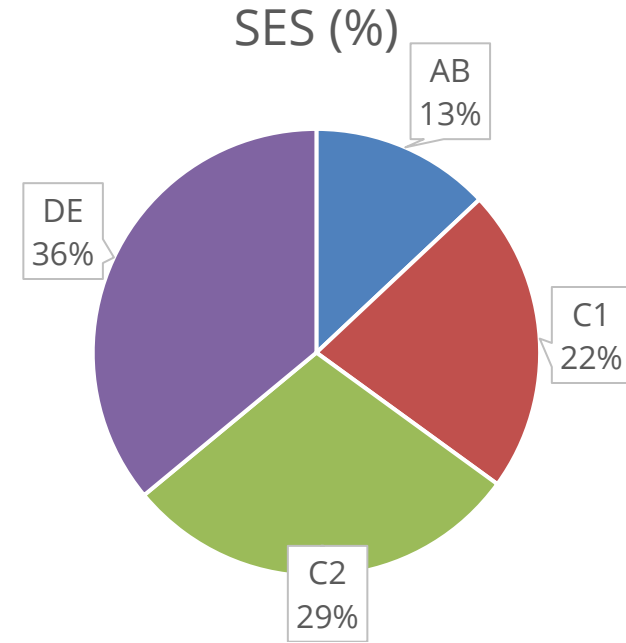
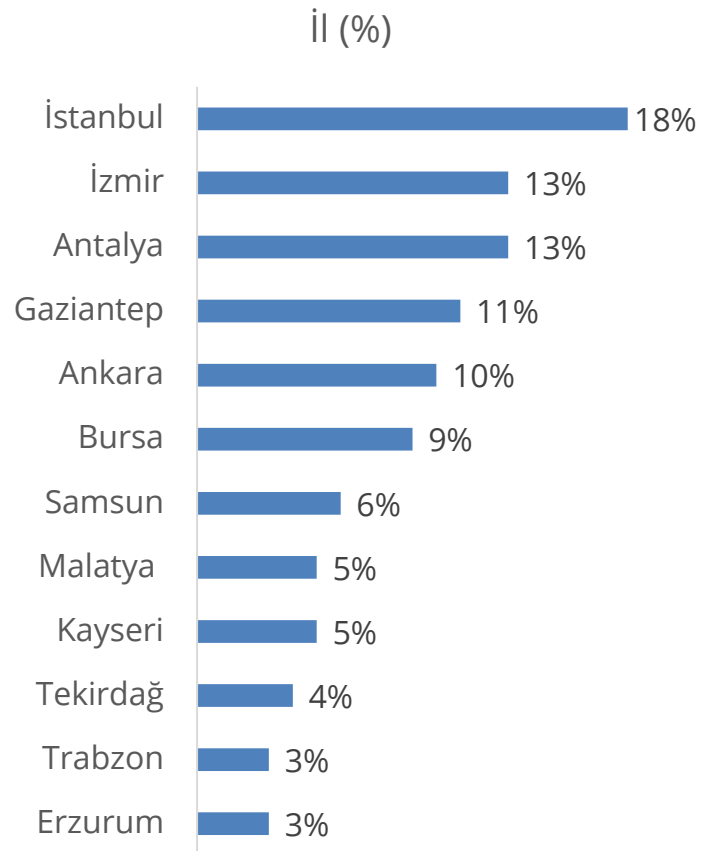
Yaş (%)



N: 500

# Demografik Özellikler

Katılımcıların %18'i İstanbul'da, %13'ü İzmir ve Antalya'da, %11'i Gaziantep'de, %10'u Ankara'da ikamet etmektedir. Katılımcıların %13'ü AB, %22'si C1 ve %29'u C2 ve %36'sı DE SES kotasındadır.



İkamet ettiğiniz il?  
SES?

# Bulgular

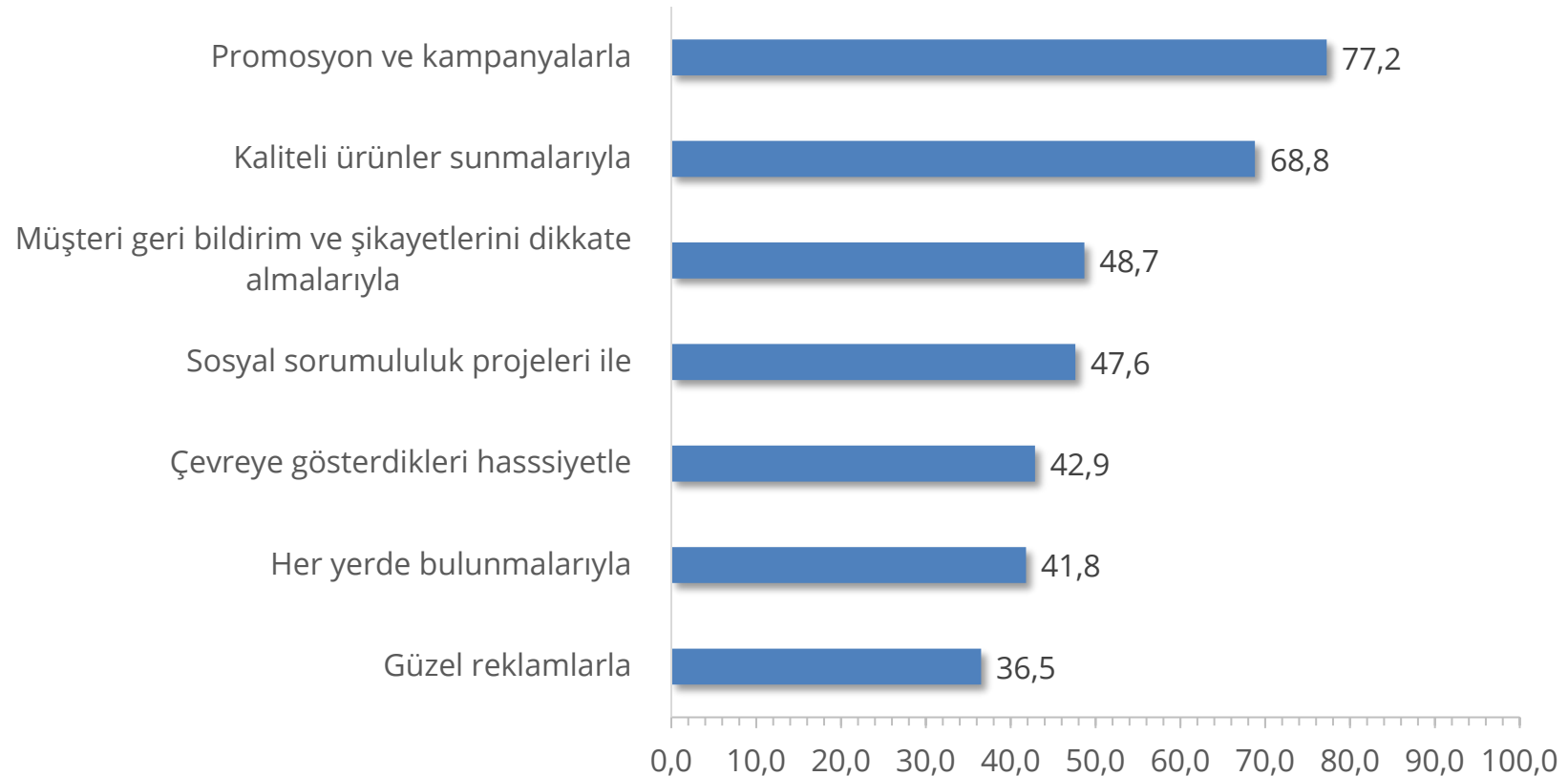




# Markaların Mutlu Eden Özellikleri

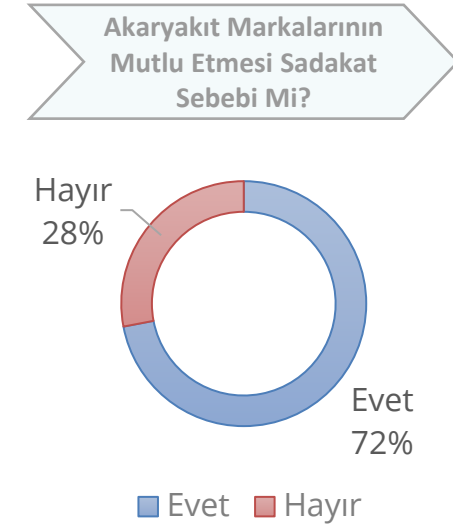
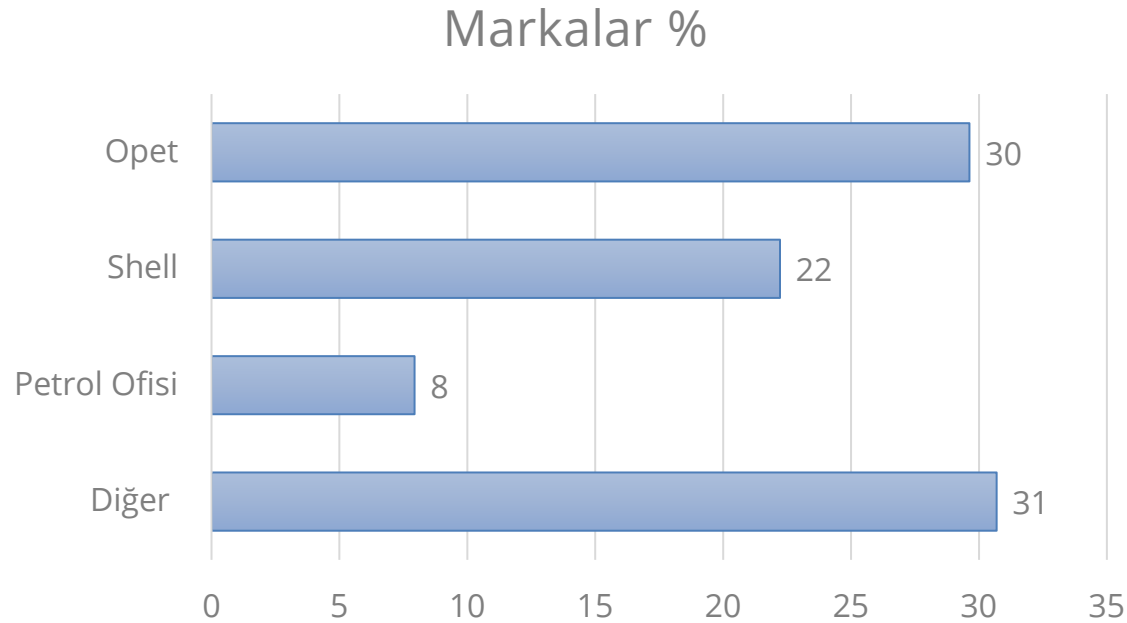
Katılımcılara 'Bir markanın hangi özelliği sizi daha mutlu eder?' sorusu yönlendirildiğinde, %77'si promosyon ve kampanyalarla, %69'u kaliteli ürün sunmalarıyla ve %49'u müşteri geri bildirim ve şikayetlerini dikkate almalarıyla yanıtlarını vermişlerdir.

Markaların Mutlu Eden Özellikleri (%)



# Mutluluk Veren Akaryakıt Markası: Opet!

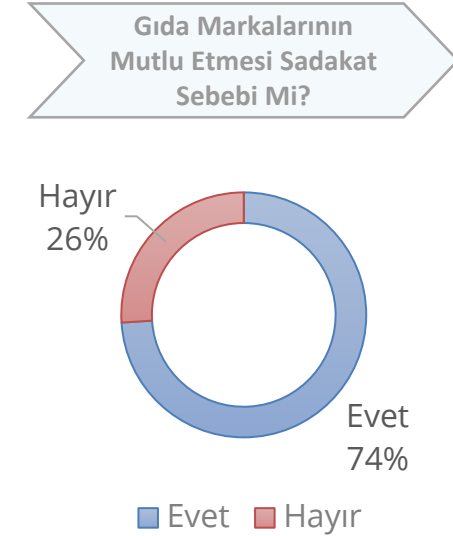
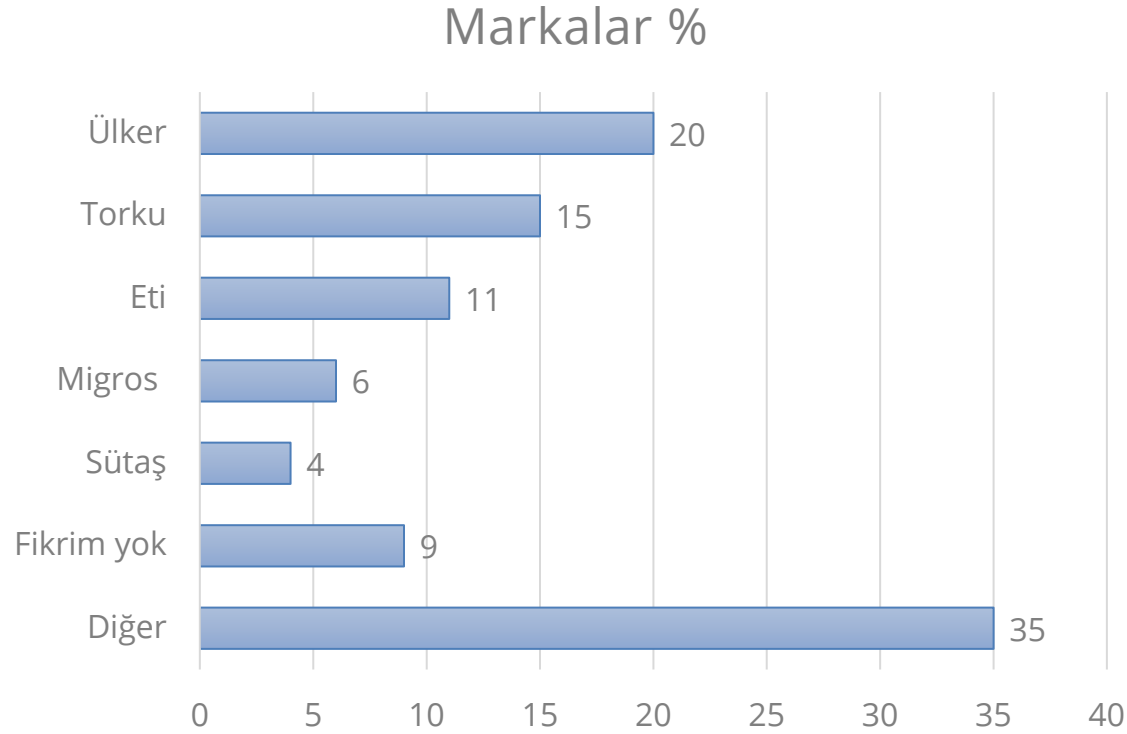
Katılımcılar için Opet, mutluluk veren ilk (%30) akaryakıt firması olmuştur. Opet'i, %22 oran ile Shell, %14 oran ile Petrol ofisi takip etmektedir. Shell Akaryakıt markalarının mutluluk vermesi, katılımcıların %72'sine göre markaya sadık olunmasına sebep olmaktadır. Katılımcıların %28'i ise markaya sadık olmak için bunu bir neden olarak görememiştir.



# Mutluluk Veren Gıda Markası: Ülker!

Katılımcılara gıda sektöründe mutluluk veren marka sorulmuştur. %20 Ülker en çok mutluluk veren marka olmuştur. %16 Torku ve %11 Eti mutluluk veren diğer markalardandır.

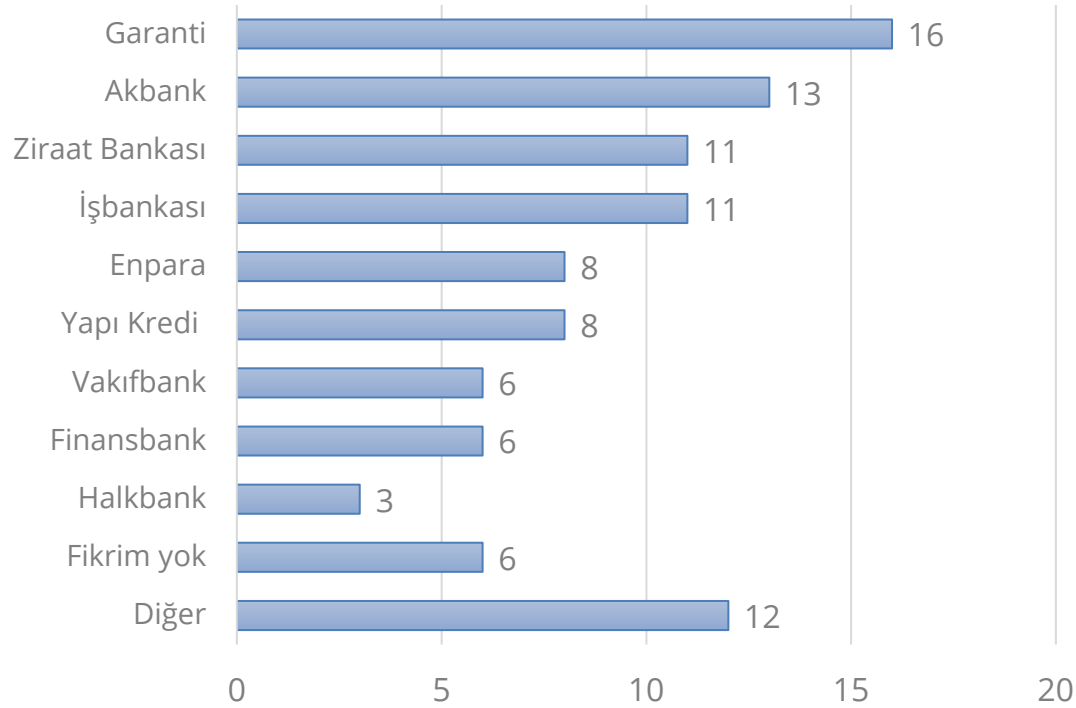
Gıda markaları için markaların mutluluk vermesi %74 sadakat nedeni olarak görülmektedir.



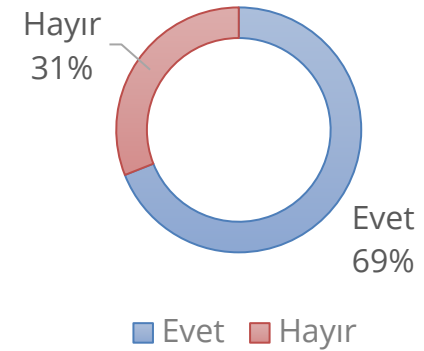
# Mutluluk Veren Banka: Garanti!

Katılımcılara mutluluk veren ilk banka %16 oranı ile Garanti'dir. %13 ile Akbank, %11 Ziraat Bankası ve İşbankası takip etmektedir. Bankaların mutluluk vermesi, katılımcıların %69'u için sadakat sebebidir.

## Markalar %

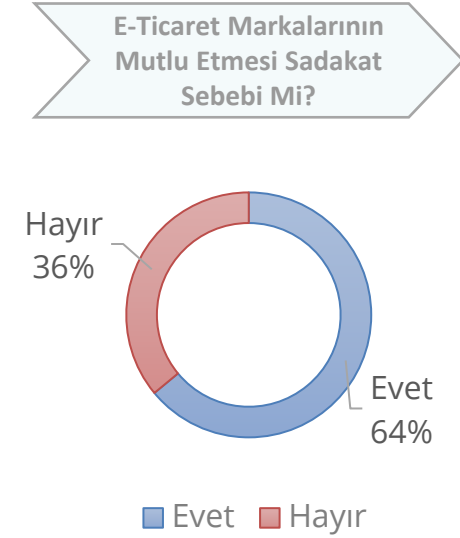
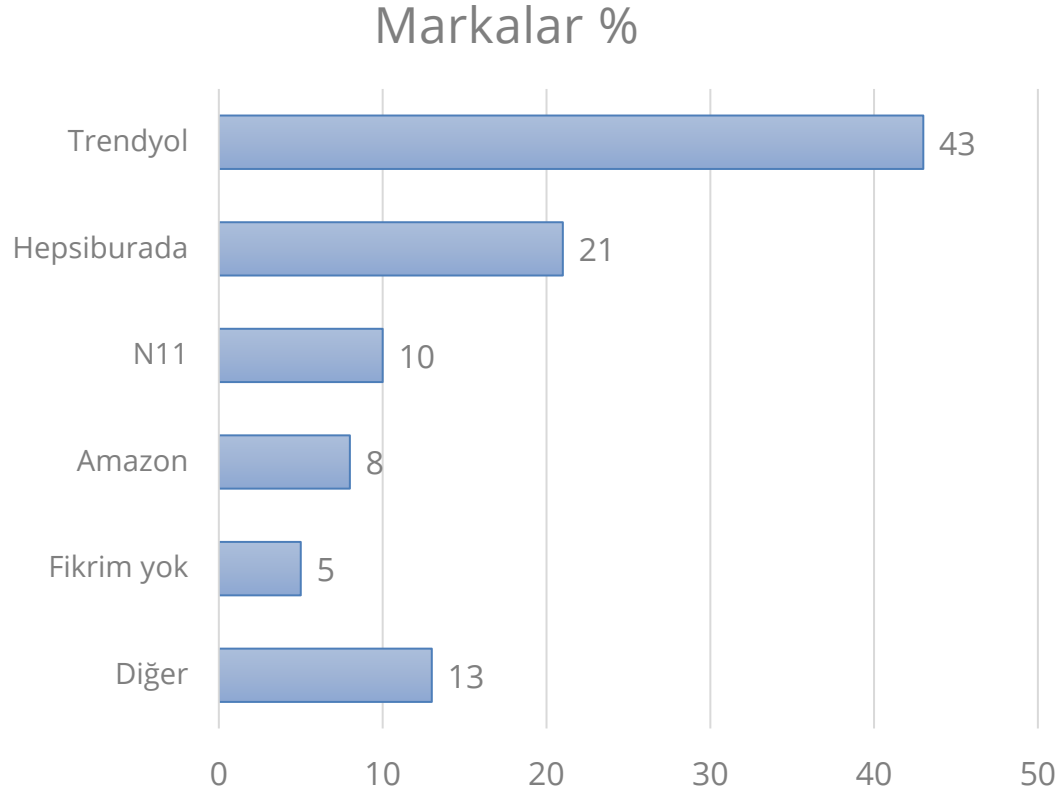


## Banka Markalarının Mutlu Etmesi Sadakat Sebebi Mi?



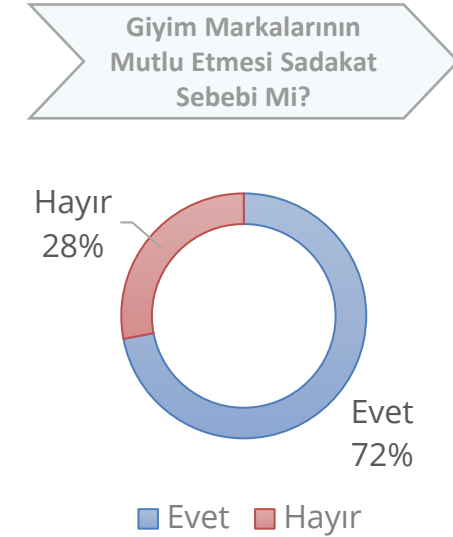
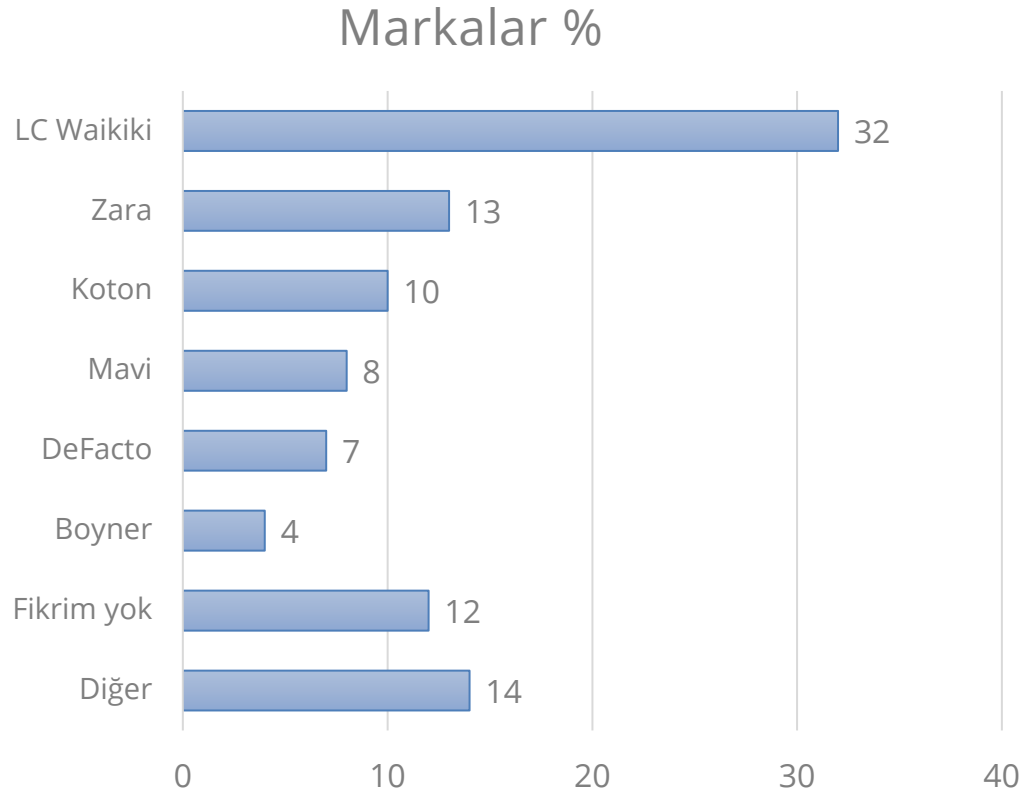
# Mutluluk Veren E-Ticaret: Trendyol!

Katılımcılar mutluluk veren ilk e-ticaret markası %43 ile Trendyol' dur. %21 ile Hepsiburada ve %10 ile N11 markaları takip etmektedir. Katılımcılara göre e-ticaret markalarının mutluluk vermesi %64 oranında sadakat sebebidir.



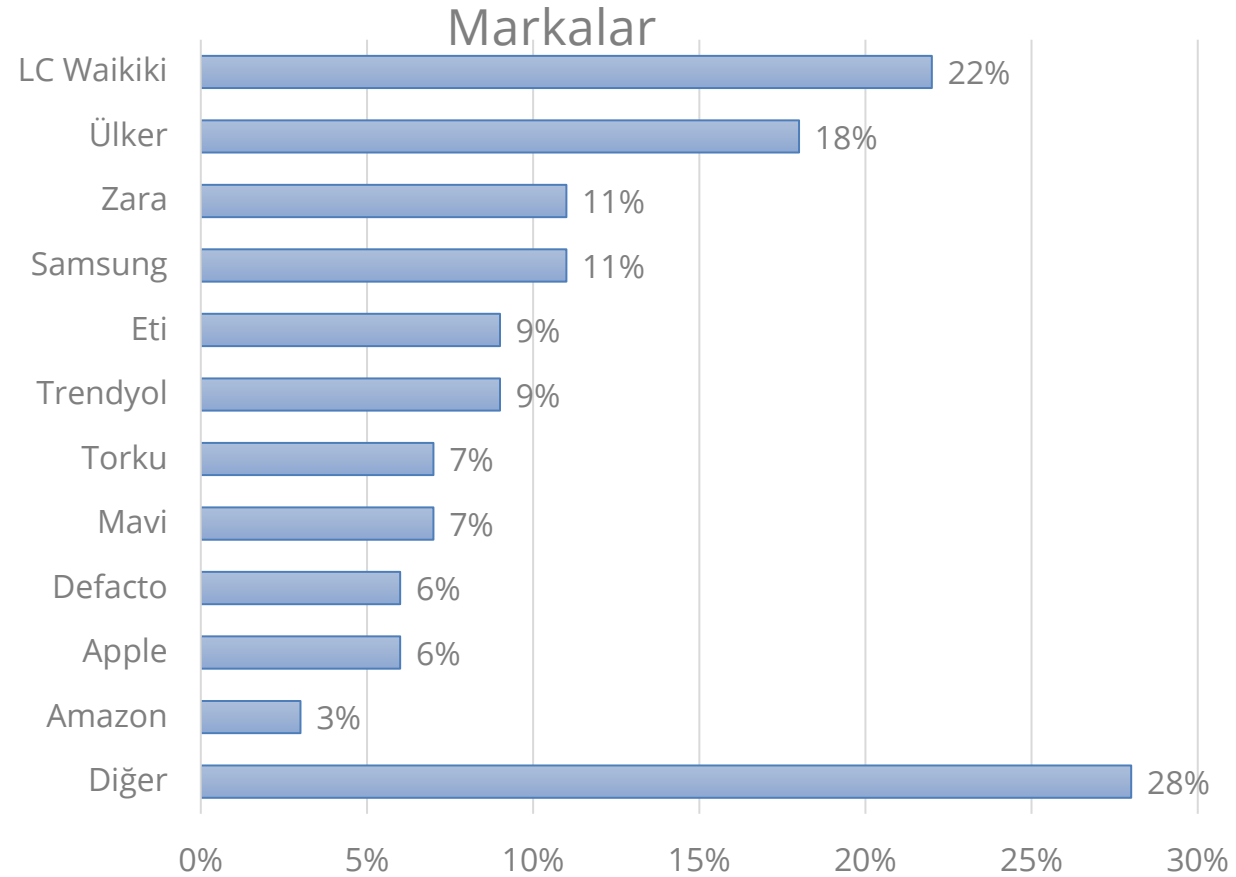
# Mutluluk Veren Giyim Markası: LC Waikiki !

Hazır giyim sektöründe LC Waikiki %32 oranla mutluluk veren ilk marka olmuştur. %13 ile Zara ve %10 ile Koton mutluluk veren diğer markalardandır. Katılımcıların %72'sine göre hazır giyim markalarının mutluluk vermesi markaya sadakat sebebidir. %28'i ise bu durumun bir sadakat sebebi olmadığını belirtmiştir.



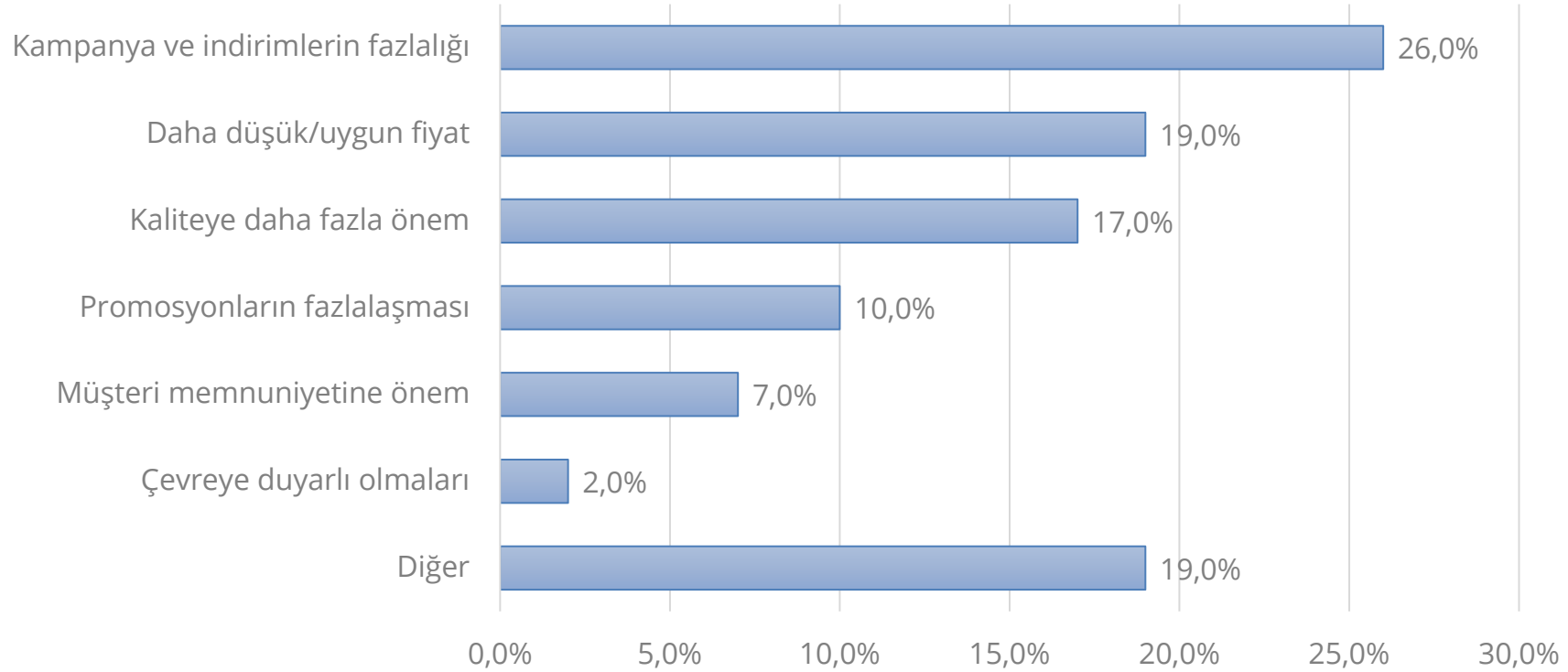
# Son 3 ay içinde en mutlu eden marka: LC Waikiki

Katılımcılara, «Son üç ayı düşündüğünüzde hangi markalı ürünü almak sizi çok mutlu etti?» diye sorduğumuzda ilk sırada %22 ile Lcwaikiki markası yer almıştır. Bu nu sırası ile %18 ile Ülker ve %11 ile Zara ve Samsung takip etmiştir.



# Kampanya ve indirimleri fazla olan markalar mutlu ediyor!

Markaların mutlu etmesi konusunda katılımcılar için en önemli kriter %26 oran ile kampanya ve indirimlerin fazlalığı olmuştur. Bunu %19 oran ile daha düşük/uygun fiyat ve %17 oranla kaliteye daha fazla önem verme takip etmektedir.





**Çiğdem PENN, Genel Müdür**  
**[cigdempenn@xsights.co.uk](mailto:cigdempenn@xsights.co.uk)**

**Nuray ÖZÇELİK GÜLER, Kıdemli Müşteri Çözümleri Danışmanı**  
**[nuray@xsights.co.uk](mailto:nuray@xsights.co.uk)**

**Marketing**  
**Türkiye**

**XSIGHTS**  
Araştırma ve Danışmanlık A.Ş.