

# MIRELA ÖZBATMAN, dipl. oec. - Završni magistarski rad

Fakultet/Akademija	EKONOMSKI FAKULTET
Tip Rada	Završni magistarski rad
Kandidat, zvanje	MIRELA ÖZBATMAN, dipl. oec.
Naziv Teme	Analiza faktora zadovoljstva korisnika usluga mobilne telefonije u Bosni i Hercegovini
Rezime/Abstract	<p>Cilj rada je identificiranje ključnih faktora koji utiču na zadovoljstvo korisnika usluga mobilne telefonije u Bosni i Hercegovini. Shodno tome, analizirano je stanje zadovoljstva korisnika pojedinim elementima marketing miksa na tržištu mobilne telefonije, te je kompariran percipirani i ostvareni nivo zadovoljstva korisnika usluga mobilne telefonije. Identificirani su elementi kvaliteta isporučene usluge koji dominantno determinišu nivo zadovoljstva korisnika. Između ostalog, analizirane su potrošačke navike na tržištu mobilne telefonije u Bosni i Hercegovini te su date odgovarajuće preporuke u cilju povećanja stepena zadovoljstva korisnika usluga. Podaci su prikupljeni putem anketnog upitnika od 612 ispitanika koji su metodom slučajnog izbora ušli u uzorak. Naučnim istraživanjem dokazana je osnovna istraživačka hipoteza koja glasi: Sistemskim i planskim upravljanjem instrumentima marketing miksa unaprijeđuju se ključni faktori zadovoljstva korisnika usluga mobilne telefonije na tržištu Bosne i Hercegovine. Na osnovu ovako postavljene osnovne hipoteze, a radi ostvarivanja konzistentnosti istraživanja, kandidatkinja je postavila i dokazala sljedeće radne - pomoćne hipoteze: 1. Korisnici usluga mobilne telefonije na tržištu Bosne i Hercegovine nisu zadovoljni sadržajem i kvalitetom usluga. 2. Postoji signifikantna razlika između percipiranog i ostvarenog nivoa zadovoljstva korisnika usluga mobilne telefonije na tržištu Bosne i Hercegovine. Ključne riječi: faktori zadovoljstva korisnika, usluge mobilne telefonije, tržište mobilne telefonije.</p>
Datum	15.07.2015
Predsjednik	Dr sc. Mustafa Sinanagić, redovni profesor za užu naučnu oblast "Marketing", Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli
Mentor	Dr sc. Rifat Klopić, redovni profesor za užu naučnu oblast „Marketing“ na Ekonomskom fakultetu Univerziteta u Tuzli
Član komisije	Dr sc. Beriz Čivić, docent za užu naučnu oblast „Marketing“, Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli
Član komisije	-
Član komisije	-
Zamjenski član	-
Dodatni detalji i lokacija	Dana 15.07.2015. godine u 10,00 sati na Ekonomskom fakultetu Univerziteta u Tuzli
Završne Odredbe	Pristup javnosti je slobodan. Rad se može pogledati u Sekretarijatu fakulteta radnim danom od 08 do 14 sati.