

Türkiye'nin Müşteri Memnuniyeti haritası belli oldu

Türkiye İtibar Akademisi tarafından bu yıl beşincisi gerçekleştirilen Müşteri Memnuniyeti Endeksi 2026, TÜİK'in belirlediği NUTS 2 kapsamında Türkiye'nin 26 bölgesinde ve 72 il çapında yaklaşık 12 bin kişiyle CATI yöntemi kullanılarak gerçekleştirildi. Araştırmada 42 sektörde faaliyet gösteren 126 marka, tüketicilerin memnuniyet düzeylerine göre değerlendirildi. Araştırma yalnızca sektör liderlerini belirlemekle kalmıyor; markaların bölgesel performanslarını, yaş gruplarına göre farklılaşmalarını ve sosyoekonomik segmentlerdeki algılarını da ortaya koyarak iş dünyasına kapsamlı bir karar destek sistemi sunuyor. Türkiye İtibar Akademisi Yönetim Kurulu Başkanı **Özüm Acar**, Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nin yalnızca bir sıralama çalışması olmadığını, Türkiye'de



bilimsel marka araştırmalarının gelişimine öncülük eden bir anlayışın devamı olduğunu söyledi. Acar, müşteri memnuniyetinin şirketlerin finansal başarısını doğrudan etkileyen stratejik bir gösterge haline geldiğini belirterek "Artık tüketiciler yalnızca kaliteli ürün ya da hizmet beklemiyor. Hız, erişilebilirlik, güven, satış sonrası destek ve markanın yaşattığı deneyim satın alma kararını belirliyor. Müşteri memnuniyeti bugün şirketlerin en önemli rekabet sermayelerinden biridir. Türkiye'de güçlü markalar çok satanlar değil, müşterisini en iyi anlayan ve en yüksek memnuniyeti oluşturan markalar olacak. Türkiye İtibar Akademisi olarak merhum Ertan Acar'ın ortaya koyduğu bilimsel vizyon doğrultusunda bu dönüşümün güvenilir referans noktası olmayı sürdürüceğiz" dedi.

Müşteri Memnuniyeti 2026 raporunda dereceye giren markalar

A101, Acıbadem Sağlık Grubu, Adidas, Ağaoğlu, Akso, Alo Yoga, Allianz, Altınbaş, Altınyıldız, Amazon, Anadolu Hayat, Aras Kargo, Arçelik, Atasay, Avon, Aydem, Bahçeşehir Üniversitesi, Banvit, Beko, Bellona, Binance TR, Bilkent Üniversitesi, Birevim, Bosch, BtcTurk, Burger King, BYD, CarrefourSA, DHL, Disney Plus, Doganay, Domino's Pizza, ebebek, Elidor, Emlak Konut, Eminevim, Enerjisa, Enpara Erpilci, Eti, Etstur, Fuzulev, Garanti Bankası, Gratis, Head & Shoulders, Hepsiburada, Herbalife, Horoz Lojistik, İçim, İstikbal, Jolly Tur, Kale Seramik, Karaca, Kigili, Koç Üniversitesi, Kotex, Koton, Kütahya Porselen, Kütahya Seramik, LC Waikiki, Little Caesars, L'Oréal, Madame Coco, McDonald's, Medical Park Hastaneler Grubu, MediaMarkt, Medica, Mercedes, Midas, Migros, Molped, Netlog, Netflix, Nike, Opet, Orkid, Papara, Papia, Paribu, Param, Pantene, Pasaport Pizza, Paşabahçe, Penti, Petrol Ofisi, Pınar, Prima, Proteinocean, Samsung, Selpak, Setur, Shell, Sinpaş, Solo, Suwen, Sütaş, Süvari, Şenpiliç, Taç, Tavuk Dünyası, Teknosa, Tesla, TOGG, Toyota, Torku, Trendyol, Tutku, Turkcell TV+, Türkiye Sigorta, Uludağ, Ülker, Vatan, Vitra, Volkswagen, Xiaomi, Yurtiçi Kargo, Zara, Zen Pirlanta, Ziraat Bankası, Züher.