

Araştırma Makalesi

Hizmet Kalitesi Algısının Belirlenmesine Yönelik Yiyecek İçecek İşletmelerinde Bir Uygulama*

An Application in the Food and Beverage Businesses for Determining the Service Quality Perception

Ediz GÜRİPEK

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Zile Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Zile-Tokat, Türkiye
orcid.org/0000-0001-9573-2674
ediz.guripek@gop.edu.tr

Özet

Bu çalışma Denizli/Pamukkale destinasyonunda faaliyet gösteren yiyecek içecek işletmelerinin müşterilerinin hizmet kalitesi algısını belirlemeyi amaçlamaktadır. Çalışma verileri yapılandırılmış görüşme formu ile elde edilmiştir. Çalışmanın sadece Pamukkale destinasyonunda belirli işletmelerin müşterilerine yapılması bu çalışmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır. Çalışmada 400 soru formundan elde edilen veriler güvenilirlik analizi, doğrulayıcı faktör analizi, ifade ve boyut ortalamaları ve demografik özelliklere göre farklılık analizleri (Anova) ile çözümlenmiştir. Elde edilen sonuçlar medeni duruma göre hizmet kalitesini bekârların evlilere kıyasla daha yüksek algıladığını, yaş durumuna göre 61 yaş ve üzeri haricinde yaş arttıkça hizmet kalitesi algısının genel olarak düştüğünü göstermektedir. Eğitim durumu arttıkça da hizmet kalitesi algısı artmaktadır. Sonuç olarak hizmet kalitesi algısı demografik özelliklere göre değişmektedir. Araştırma bulgularından hareketle Denizli’de faaliyet gösteren işletmelerdeki müşterilerin hizmet kalitesi algılarının genel olarak yüksek olduğu söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesi Algısı, Yiyecek İçecek İşletmeleri.

Gönderme Tarihi 1 Ekim 2018; **Revizyon Tarihi** 16 Aralık 2018; **Kabul Tarihi** 20 Aralık 2018

*Bu çalışma 20.21 Nisan 2018, İskenderun’da Düzenlenen VII. Ulusal, III.Uluslararası Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu’nda “SERVQUAL Yöntemi İle Denizli-Pamukkale Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Algısını Belirlemeye Yönelik Bir İnceleme” adlı bildiriden derlenmiştir.

Önerilen Atıf/ Suggested Citation:

Güripek, E. (2018). Hizmet Kalitesi Algısının Belirlenmesine Yönelik Yiyecek İçecek İşletmelerinde Bir Uygulama, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10 (4), 996-1013.

Abstract

This study is aimed to determine the guests' perceptions of the service quality in food and beverage businesses operating in the destination of Denizli/Pamukkale. Data in the study is obtained via a structured interview form. The fact that the study is carried out only with the customers of certain businesses in the destination of Pamukkale constitutes the limitations of the study. Data obtained through 400 question forms in the study are analysed with reliability analysis, confirmatory factor analysis, analysis of variance (Anova) according to averages of expression and size and demographic characteristics. The obtained results show that, according to marital status single people perceive the service quality higher than married people and according to age, except for the age group 61 and over, as the age goes up, the perception of service quality generally decreases. Also as the education level rises, the perception of service quality increases. As a result, the perception of service quality depends on the demographic characteristics. Based on the findings of the study, it can be said that customers' perceptions of service quality in businesses operating in Denizli are generally high.

Keywords: *Service Quality, The Perception of Service Quality, Food and Beverage Businesses.*

Received 1 October 2018; **Received in revised form** 16 December 2018; **Accepted** 20 December 2018