



Konaklama İşletmeleri Kriterlerinin Thurstone'un İkili Karşılaştırmalara Dayalı Ölçekleme Tekniği ile Ölçeklenmesi (Scaling of Accommodation Business Criteria with Thurstone's Binary Comparisons Based Scaling Technique)

* Sena ALTIN ^a 

^a Kayseri University, Pınarbaşı Vocational School, Department of Marketing, Kayseri/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 21.12.2023

Kabul Tarihi: 21.05.2024

Anahtar Kelimeler

Konaklama işletmeleri
Hizmet pazarlaması
Hizmet beklentileri
İkili karşılaştırma
Ölçekleme

Keywords

Hospitality businesses
Service marketing
Service expectations
Pairwise comparison
Scaling

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Konaklama işletmeleri, seyahat edenlerin konaklama ihtiyaçlarını karşılamak için çeşitli hizmetler sunan tesislerdir. Otel, motel, pansiyon, tatil köyü ve kamp alanları gibi farklı türleri bulunmaktadır. Bu işletmeler genellikle konfor, güvenlik, temizlik ve misafir memnuniyeti odaklı hizmet anlayışıyla faaliyet gösterirler. Bu bağlamda bu araştırma, konaklama işletmelerinde konaklayan müşterilerin konaklama işletmelerine yönelik beklentilerinin ikili karşılaştırmalara dayalı ölçekleme tekniği ile ölçeklenmesini ve önem düzeyine göre sıralanmasını amaçlamaktadır. Araştırma grubunu 19-65 yaş aralığında 217 tüketici oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak kişisel bilgi formu ve konaklama işletmelerinden müşteri beklentilerine dayalı sekiz temel nedene dayalı olarak hazırlanan; konaklama işletmelerinden beklenti formu kullanılmıştır. Konaklama işletmelerinden beklenti açısından tüketiciler için en önemli nedenin temizlik olduğu görülmüştür. Bunu sırası ile yiyecek-içecek, eğlence ve aktivite, hizmet çeşitliliği, personel iletişimi, otel atmosferi, ulaşım hizmetleri ve yeşil girişim çabaları takip etmiştir. Sonuçlar kano modeline göre değerlendirildiğinde müşteri beklentisine yönelik eğlence ve dinlenme amaçlı konaklamalarda temizlik, yiyecek-içecek ve eğlence-aktivite kriterleriyle ilgili hizmetlerin temel ihtiyaçlar olduğu; hizmet çeşitliliği, personel iletişimi ve otel atmosferi kriterleriyle ilgili hizmetlerin doğrusal ihtiyaçlar olduğu; ulaşım hizmetleri ve yeşil girişim çabaları kriterleriyle ilgili hizmetlerin heyecan verici ihtiyaçlar olduğu düşünülmektedir.

Abstract

Hospitality businesses are facilities that provide various services to meet the hospitality needs of travellers. There are different types such as hotels, motels, hostels, holiday villages and campsites. These businesses generally operate with a service approach focused on comfort, safety, cleanliness and guest satisfaction. In this context, this research aims to scale the expectations of customers staying in hospitality establishments towards hospitality establishments with the pairwise comparisons based scaling technique and to rank them according to their level of importance. The research group consists of 217 consumers between the ages of 19-65. As a data collection tool, a personal information form and an expectation form prepared based on eight basic reasons based on customer expectations from hospitality businesses were used. It was observed that the most important reason for consumers in terms of expectations from hospitality businesses is cleanliness. This was followed by food and beverage, entertainment and activity, service variety, staff communication, hotel atmosphere, transport services and green initiative efforts. When the results are evaluated according to the canoe model, it is thought that services related to cleaning, food and beverage and entertainment-activity criteria are basic needs; services related to service variety, staff communication and hotel atmosphere criteria are linear needs; services related to transport services and green initiative efforts criteria are exciting needs.

* Sorumlu Yazar

E-posta: sena.altin@kayseri.edu.tr (S. Altın)

DOI: 10.21325/jotags.2024.1416