

OTEL MÜŞTERİLERİNİN ŞİKÂYET DAVRANIŞI VE TUTUMLARINI BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Yrd. Doç. Dr. Mehmet Oğuzhan İLBAN

Balıkesir Üniversitesi
Burhaniye Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü
E-mail: ilban@balikesir.edu.tr

Özet

Müşteri şikâyet etme davranışı ve şikâyet tutumlarının boyutlarını ve bu boyutları etkileyen demografik özellikleri belirlemek müşteri memnuniyeti ve sadakatini sağlamak için yararlı olacaktır. Ancak yazında bu amaçla yapılan çok fazla araştırma bulunmamaktadır. Bu amaçla, araştırma Türkiye'nin kuzeybatısındaki Edremit Körfezine gelen 283 otel müşterisi üzerinde şikâyet etme davranışı ve şikâyet tutumlarının boyutlarını belirlemek üzere gerçekleştirilmiştir. Araştırma, otel müşterileri üzerinde senaryo tekniğine dayalı yüz yüze anket yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Cevaplayıcılar kolayda örnekleme yoluyla belirlenmiştir. Araştırma sonucunda, demografik özelliklere göre otel müşterilerinin şikâyet etme davranışı ve tutumlarında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın bir diğer bulgusu, otel müşterilerinin şikâyet etme davranışı ve şikâyet tutumları arasında anlamlı ilişkilerin tespit edilmiş olmasıdır.

Anahtar Kelimeler: Şikâyet davranışı, şikâyet tutumu, demografik özellikler.

AN INVESTIGATION TO FIND OUT COMPLAINING BEHAVIOR AND COMPLAINING ATTITUDES OF HOTEL GUESTS

It will be useful to determine the dimensions of hotel customers' complaining behaviors and complaining attitudes and the demographic factors affecting these dimensions in order to obtain customer loyalty and satisfaction. However, there are not many studies about these issues in the literature. The investigation has been carried out to determine the dimensions of complaining behaviors and complaining attitudes of 283 hotel guests visiting Edremit Bay in the northwest of Turkey. The investigation was applied to the hotel guests with face-to-face questionnaires based on scenario technique. Participants were found by easy sampling method. At the end of the investigation there have been meaningful differences in complaining behaviors and attitudes of the hotel guests according to demographic factors. Another finding of the investigation is that there are significant relations between the complaining behaviors and complaining attitudes of the hotel guests.

Keywords: Complaining behavior, complaining attitude, demographic features.