

TERMAL OTEL İŞLETMELERİNDE MÜŞTERİ SADAKATİNİ ARTTIRAN NİTELİKLERİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Doç. Dr. Cevdet AVCIKURT

Balıkesir Üniversitesi
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, BALIKESİR
Tel: 0 (266) 612 13 55 Fax:0 (266) 612 13 57 E-Mail:
avcikurt@balikesir.edu.tr

Arş. Gör. Özlem KÖROĞLU

Balıkesir Üniversitesi
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, BALIKESİR
Tel: 0 (266) 612 13 40 Fax:0 (266) 612 13 57 E-Mail:
ozlemkoroglu_98@yahoo.com

ÖZET

Bu çalışmada; termal otel işletmelerinde müşteri sadakatini arttırabilecek niteliklerin belirlenmesi; bununla birlikte, bu niteliklerin, işletmeler tarafından ne düzeyde karşılanıp karşılanmadığı ve müşterilerin bu işletmelere ne ölçüde sadık kalacaklarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Balıkesir-Gönen Termal Otel işletmelerinde bir alan araştırması yapılmıştır. Araştırma verileri yüz yüze mülakat yöntemiyle toplanmıştır. Araştırma bulgularına göre; işletmeye ulaşılabilirlik (işletmenin müşterinin ikamet ettiği yere yakın olması) müşteri sadakati arttırabilecek en önemli nitelik olarak ortaya çıkmıştır. Bunun yanında araştırmada, müşterilerin sadakatlerini arttırabilecek diğer önemli nitelikler de belirlenmiş ve bu nitelikler ile işletmelerin bu nitelikleri karşılama düzeyi arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Çalışma sonunda elde edilen sonuçlar çerçevesinde termal otel işletmelerine bazı önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Termal otel işletmeleri, müşteri sadakati, sadakat nitelikleri

AN INVESTIGATION TO DETERMINE THE ATTRIBUTES WHICH INCREASE THE CUSTOMER LOYALTY IN THE THERMAL HOTEL ESTABLISHMENT

ABSTRACT

This study aimed to determine the attributes which increase customer loyalty in thermal hotel establishments; identify how far these establishments meet these attributes and whether customers become loyal to these establishments. Empirical data was collected from the thermal hotels in Gonen, Balıkesir by face to face interviews. According to the research findings, accessibility (hotel being close to the customers' residence) was found the most important attribute which increases the customer loyalty. In addition, other related attributes were also identified and a meaningful difference was observed between these attributes and the level of hotels' attributes. Based on the research findings, several suggestions were proposed for the thermal hotel establishments.

Key Words: Thermal hotel establishments, customer loyalty, the attributes of loyalty

	<p>Cevdet AVCIKURT</p> <p>1968 yılında Sakarya'nın Kaynarca İlçesinde doğdu. Lisans eğitimini, Uludağ Üniversitesi Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda tamamladı. 1992 yılında İngiltere'de University of Surrey'de "Tourism Management" dalında yüksek lisans derecesini (MSc) aldı. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda doktora yaptı. 2000 yılında, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalında Doçent ünvanını aldı. Halen, Balıkesir Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda öğretim üyesi olarak çalışmakta ve Yüksekokul müdürlüğü görevini sürdürmektedir.</p>
	<p>Özlem KÖROĞLU</p> <p>1980 yılında Denizli/Acıpayam ilçesinde doğdu. Lise eğitimini, Denizli Anafartalar Süper Lisesinde; lisans eğitimini, 2002 yılında Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Turist Rehberliği Bölümünde tamamladı ve Profesyonel Turist Rehberliği Kokartını aldı. Lisansüstü eğitimini Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında tamamladı. Halen Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda Doktora eğitimine devam etmektedir.</p>