

**YAZAR ADI-SOYADI:** Burak MİL

**BAŞLIK:** Alan Algısının Turistlerin Yemek Deneyimi Memnuniyetine Etkileri

## ÖZET

Müşterilerine yüksek kaliteli ve unutulmaz bir yeme (restoran) deneyimi yaşatmak, restoran işletmecilerinin ana amaçlarından biridir. Tüketiciler tarafından yeme deneyiminin algılanmasını etkileyen, birbirlerinden bağımsız veya etkileşimli olarak pek çok içsel ve dışsal faktör bulunmaktadır. Araştırmada önerilen model, oturma yeri seçiminin, tüketicilerin bu faktörlerle ilgili ipuçlarını değerlendirmeleri anlamında tetikleyici olduğunu ileri sürmektedir. Restoran alanında tüketicinin seçtiği oturma yeri, restoran değerlendirmelerinin başladığı noktadır ve bu noktadan sonra tüketici dıştan içe ve içten dışa doğru değerlendirme başlar. Öncelikle yeme deneyimi sürecinde genel alanın ambiyansını ve buradan yemek büfesinin yeri, boyutu, yiyeceklerin yerleşimi ile dekor, büfedeki sıra, masa düzeni gibi değişkenler üzerindeki değerlendirmeler, oturma yeri tercihiyle birlikte belirlenirken; tercih edilen yiyeceğin miktarı ve tipi de genel yeme deneyiminden duyulan memnuniyet üzerinde etkili olmaktadır. Bütün bu düzenlemelerin etkinliğine bağlı olarak tüketicilerin yeme deneyim sürecine atfettikleri işlevsel ve/veya hazzal fayda algısı da genel memnuniyetin sağlanmasında önemli paya sahiptir.

**ANAHTAR SÖZCÜKLER:** Yeme deneyimi, restoran tasarımı, oturma yeri tercihi, tüketici memnuniyeti, ambiyans.