

ÖZET

RESTORANLARDA DENEYİMSEL PAZARLAMAMÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÜZERİNDE GIDA HİZMET ENDÜSTRİLERİNİN ETKİSİ

Duygu ŞAHİN

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof.Dr Atila Yüksel

2015, 129sayfa

Ekonomik sununun değişimiyle birlikte, tüketiciler için maldan hizmete; hizmetten deneyime doğru yönelen süreç, deneyimsel pazarlama kavramını ortaya çıkarmıştır. Mal ve hizmetleri tüketici için eşsiz, unutulmaz bir hale getirerek müşteri deneyimi yaratmayı hedefleyen deneyimsel pazarlama müşteri bağlılığı ve memnuniyeti yaratmak için önemli bir aracı olmaktadır. Müşteri memnuniyeti rakip ve ikame ürünlere karşı avantaj sağlamaktadır. Literatürde özellikle restoran alanında deneyimsel pazarlama ile yapılan ampirik çalışmalar oldukça sınırlı sayıda kalmaktadır. Konu ile ilgili yapılmış olan çalışmalar ise deneyimsel pazarlama kavramını teorik olarak incelemiş ve kavramın önemi üzerine durmuşlardır. Deneyimin boyutları ve deneyimsel faydanın restorandeneyimi esnasında müşteri memnuniyeti ve davranış niyetlerine etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilen araştırma, anket yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Yapılan veri analizleri sonucunda genel olarak deneyim boyutlarının ve deneyimsel faydanın müşteri memnuniyeti ve davranış niyetleri üzerinde etkili olduğu görülmüştür.

ANAHTAR SÖZCÜKLER: Deneyim, Deneyimsel Pazarlama, Memnuniyet, Restoran İşletmeleri