

ÖZET

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE TEKNOLOJİ KULLANIMININ MÜŞTERİ TATMİNİNE ETKİLERİ

Zeynep MİL

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Osman Nuri ÖZDOĞAN

2014, 93 sayfa

Konaklama işletmelerinde müşteri tatmininin sağlanmasında teknoloji kritik belirleyicilerden birtanesidir. Konaklama işletmelerinde teknoloji kullanımı, müşteri tatminini artırması ve ürün farklılaştırmaya yardımcı olması nedeni ile sıklıkla kullanılmaktadır. Gerçekleştirilen bu çalışmada iki amaç bulunmaktadır; var olan teknolojiye dayalı olanaklarla müşteri tatmin seviyesini ölçmek ve bu teknoloji olanaklarının müşteri tatmini üzerinde etkisini belirlemektir. Araştırmada kullanılan ölçek rastgele belirlenen 675 turiste uygulanmış ve 533 anket toplanmıştır. Araştırma sonuçları, oda-içi teknolojiler ve rahatlık sağlayan teknolojiler ile konaklama işletmelerinden duyulan tatmin arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Yapılan T-Testi sonuçları, erkek misafirlerinin teknoloji olanaklarından tatmin olma düzeylerinin kadın misafirlerinden daha yüksek olduğunu göstermektedir. Buna ek olarak iş ve tatil amaçlı seyahat eden misafirler arasında teknoloji olanaklarından tatmin olma düzeyleri arasında farklılık bulunmamaktadır. ANOVA'ya göre rahatlık sağlayan teknolojilerden duyulan tatmin seviyelerinde, konaklama işletmeleri sınıfına göre farklılık olduğu görülmektedir.

Anahtar Sözcükler: Konaklama İşletmeleri, Teknoloji Kullanımı, Müşteri Tatmini