



Araştırma Makalesi (Research Article)

HİZMET KALİTESİNİN MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE DESTİNASYON SADAKATI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: ERZURUM PALANDÖKEN KIŞ TURİZM MERKEZİ ÖRNEĞİ (THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND DESTINATION LOYALTY: THE CASE OF ERZURUM PALANDÖKEN WINTER TOURISM CENTER)

İsmail ÇALIK^{1*} (orcid.org/ 0000-0001-9815-5796)

¹Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Gümüşhane, Türkiye

Özet

Bu araştırmada kış turizm merkezlerindeki hizmet kalitesinin, müşteri memnuniyeti ve destinasyon sadakati üzerindeki etkisinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın evrenini Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezi'ni ziyaret eden misafirler oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenen 414 kişiye 2021 Şubat-Mart aylarında anket uygulanmıştır. Elde edilen veriler yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz sonucunda kış turizm merkezlerinde hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerinde pozitif etkisinin olduğu belirlenmiştir. Diğer taraftan müşteri memnuniyetinin destinasyon sadakati üzerindeki pozitif yönde anlamlı bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Son olarak Palandöken'de hizmet kalitesinin destinasyon sadakati üzerinde pozitif yönde anlamlı etkiye neden olmadığı belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kış Turizmi, Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti, Destinasyon Sadakati, Palandöken Kış Turizm Merkezi.

Abstract

In this research, it is aimed to measure the effect of service quality in winter tourism centers on customer satisfaction and destination loyalty. The population of the research consists of guests visiting Erzurum Palandöken Winter Tourism Center. Within the scope of the research, questionnaires were filled in 414 people determined by convenience sampling method in February-March 2021. Data were analyzed using structural equation modeling. As a result of the analysis, it has been determined that service quality in winter tourism centers has a positive effect on customer satisfaction. Beside, the effect of customer satisfaction on destination loyalty is also positive. Finally, it was determined that service quality did not cause a significant positive effect on destination loyalty in Palandöken.

Keywords: Winter Tourism, Service Quality, Customer Satisfaction, Destination Loyalty, Palandöken Winter Tourism Center.

* Sorumlu yazar: ismailcalik29@gmail.com

DOI: 10.33083/joghat.2022.142