



E-Hizmet Uygulamalarında Kalite Algısı, Memnuniyet ve Sadakat Tutumlarının Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi: Seyahat Acentaları Müşterileri Örneği (An Investigation Of Quality Perception, Satisfaction, Loyalty On E-Service Applications According To Demographic Characteristics: Travel Agencies Consumers Sample)

*Ali Turan BAYRAM^a, R. Pars ŞAHBAZ^b

^a Sinop University, Tourism and Hotel Management High School, Department of Tourism Guide, Sinop/Turkey

^b Gazi University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Ankara/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi: 14.10.2016

Kabul Tarihi: 20.03.2017

Anahtar Kelimeler

Seyahat Acentaları

E-hizmet Kalitesi

Müşteri Memnuniyeti

Müşteri Sadakati

Keywords

Travel Agents

E-Service Quality

Customer Satisfaction

Customer Loyalty

Öz

Bu çalışma seyahat acentalarının elektronik ortamlarda sunduğu hizmetlerden yararlanan tüketicilerin e-hizmet kalitesi algısı, müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati tutumlarını tespit etmeyi ve bu tutumların demografik özelliklere göre farklılıklarını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda çalışma kapsamında daha önce bir seyahat acentasının internet sitesi üzerinden turistik hizmet satın almış olan 492 kişiye anket uygulanmıştır. Çalışma sonuçlarında, cinsiyet ve yaş değişkeni ile müşteri memnuniyeti arasında; internette alışveriş yapma sıklığı ile de toplam e-hizmet kalitesi ve müşteri sadakati arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Abstract

This study is aimed to determine to customer loyalty, customer satisfaction, e-service perception of consumers who using e-services of travel agencies and reveal the differences according to demographic characteristics of this attitudes. In this context, Questionnaire was applied to 492 people who purchased a touristic services from travel services web pages before. As a result of study; There are significant differences between gender, age and customer satisfaction; between frequency of e-service purchasing and total e-service quality and customer loyalty.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: alituran_bayram@hotmail.com (A.T. BAYRAM),