



Farklı Okullarda Öğrenim Gören Üniversite Öğrencilerinin Beklenti Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi (Analysis of Expectation Levels of University Students Enrolled in Different Schools According to Some Variables)

Pınar KÖSEOĞLU^a, Gökhan AKSU^a, *Özel SEBETÇİ^a

^aAdnan Menderes University, Aydın Vocational College, Department of Marketing and External Trade, 09100, Aydın / Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 10.04.2013

Kabul Tarihi: 18.05.2013

Anahtar Kelimeler

Hizmet kalitesi
Müşteri memnuniyeti
Dinesery

Öz

Bu çalışmada üniversite öğrencilerinin aldıkları yemek hizmetinden beklentilerinin işletmeci firma tarafından ne düzeyde karşılandığı, beklenti ve algıları arasında bir fark olup olmadığı ve toplam beklenti düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan anket Adnan Menderes Üniversitesinde farklı bölümlerde öğrenim gören rastgele seçilmiş 336 öğrenciye uygulanmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistikler (Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır. Hipotez testlerinin analizinde ise bağımsız örneklem t-testi, varyans analizi ve Kruskal Vallis H Testi kullanılmıştır. Araştırma sonucunda; öğrencilerin yemek hizmetine ilişkin algıları işletmeci tarafından anlayış boyutu dışında diğer tüm boyutlarda karşılanmaktadır. Öğrencilerin alınan hizmete ilişkin beklentileri cinsiyet, öğrenim görülen okul türü ve yemek yeme sıklığına göre anlamlı bir farklılık olmamasına rağmen işletmeyle ilgili şikayetçi olma ve bu şikayetleri iletim kanalı değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna varılmıştır.

Keywords

Service Quality
Customer satisfaction
Dinesery

Abstract

Despite that tourism supports many countries' economy, tourism industry has a sensitive and fragile structure due to wars, terror, robbery, social and political crisis. This damaged fragile structure as a result of political instabilities impair investment and interrupt economic progress. During the survey valid data obtained from 770 participants and these data analyzed in terms of percentage, frequency, t-Test, ANOVA and Tukey HSD. According to the findings local tourists paid more importance than the foreign tourist because of the political instability. While female tourists paid more importance relatively to the male tourists in the context of political instabilities. Also correlation detected between increased educational level and paid importance to the political instability. According to the analyses nationality does not affect destination choice process while political instabilities exist. Finally between income and paid importance to the political instabilities there is a linear correlation was detected.

*Sorumlu yazar

osebetci@hotmail.com (Ö. Sebetçi)