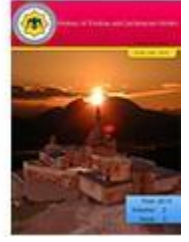




Journal of Tourism and Gastronomy Studies

Journal homepage: www.jotags.org



Farklı Milletler, Farklı Algılar: Hizmet Alanında Bir Araştırma (Different Nations, Different Perceptions: A Study on Servicescape)

Bekir Bora DEDEOĞLU^a, Sevgi BALIKÇIOĞLU^b, Fulden Nuray GÜRAL^c, *Kemal Gürkan KÜÇÜKERGİN^d

^aAkdeniz University, Alanya Faculty of Business, Department of Tourism Management, Antalya / Turkey

^bMustafa Kemal University, School of Tourism and Hotel Management, Department of Travel Management, Hatay / Turkey

^cGazi University, Faculty of Tourism, Department of Travel Management and Tourism Guidance, Gölbaşı, Ankara/Turkey

^dGazi University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Gölbaşı, Ankara/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 20.04.2014

Kabul Tarihi: 17.07.2014

Anahtar Kelimeler

Hizmet alanı

Otel yönetimi

MANOVA

Ölçek değişmezliği

Kültürler arası farklılık

Öz

Bu çalışma kapsamında, otel işletmelerinde hizmet alanına ilişkin algılamaların turistlerin milliyetlerine göre değişip değişmediğini tespit etmek amaçlanmıştır. Çalışmaya ilişkin veriler anket formu yolu ile toplanmıştır. Çalışmanın kapsamı, Rus ve Alman turistler ile sınırlı tutulmuştur. Toplamda 316 adet geçerli anket elde edilmiştir. Geçerlik ve güvenilirlik için, doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ayrıca ikinci düzey faktör analizi sonucunda, hizmet alanını açıklamada en güçlü boyutun düzen olduğu görülmüştür. MANOVA sonuçlarına göre, milliyetlere hizmet alanının algılanmasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Son olarak, bu tespitlere ilişkin değerlendirmeler yapılmıştır.

Keywords

Servicescape

Hotel management

MANOVA

Scale invariance

Difference between cultures

Abstract

At the scope of this study, it's intended to identify the tourist servicescape perception whether it differs to the nationality, in hotel management. The data for the study were collected through a questionnaire. The scope of the study is limited to Russian and German tourists. A total of 316 valid questionnaires were obtained. For reliability and validity, confirmatory factor analysis (CFA) was performed. In addition, as a result of the second order CFA, it is seen that the layout is the most powerful way of describing the servicescape. According the MANOVA results, according to nationalities, a significant difference in the perception of the servicescape has not been determined. Finally, the evaluations are made on results.

*Sorumlu yazar

kgurkankucukergin@gazi.edu.tr (K. G. Küçükergin)