



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2019, 3(4): 1091-1105.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.230](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.230)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Otel İşletmeleri Departman Performanslarının Müşteri Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri: 5 Yıldızlı Bir Otelde Uygulama

Dr. Öğr. Üyesi Özgür DAVRAS, Süleyman Demirel Üniversitesi, İ.İ.B.F. Turizm İşletmeciliği Bölümü, Isparta, e-posta: [ozgurdavras@sdu.edu.tr](mailto:ozgurdavras@sdu.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9037-4193>

Yunus Emre BİLGİÇ, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Öğrencisi, Isparta, e-posta: [y-e-bilgic@outlook.com](mailto:y-e-bilgic@outlook.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3779-8082>

## Öz

Otel işletmelerin iş performanslarını artırmaları ve finansal başarı elde edebilmeleri müşteri memnuniyeti sağlayabilmeleri ile doğru orantılıdır. Müşteri memnuniyeti ise otel işletmelerinin sunmuş oldukları hizmetlerin kalitesine bağlı olmaktadır. Bu çalışmada, otel işletmelerine bağlı tüm departman ve departmanlara ait alt birimlerin hizmet performanslarının müşteri memnuniyeti üzerindeki etkilerini belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla, Kuşadası bölgesinde faaliyet göstermekte olan beş yıldızlı bir otel işletmesinin müşterilerine uyguladığı anket formundan yararlanılmış olup, toplam 291 kişiden veri elde edilmiştir. Elde edilen verilere çok değişkenli regresyon analizi, t-testi ve tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre, alışveriş merkezi ve ana restoran hizmet birim performanslarının müşteri memnuniyetini en fazla etkileyen birimler olduğu tespit edilmiştir. Diğer taraftan müşteri memnuniyetine en az etkiyi ise sırası ile Fitness Center, Balık restoran ve Kat hizmetleri birimlerinin yaptığı anlaşılmıştır. Ayrıca birimlerin hizmet performansının müşterilerin milliyetleri, otele geliş sayıları ve otelde konaklama sürelerine göre farklılaştığı da tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Otel İşletmeleri Departmanları, Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti.

**Makale Gönderme Tarihi:** 19.07.2019

**Makale Kabul Tarihi:** 04.10.2019

## Önerilen Atıf:

Davras, Ö. ve Bilgiç, Y. E. (2019). Otel İşletmeleri Departman Performanslarının Müşteri Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri: 5 Yıldızlı Bir Otelde Uygulama, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4): 1091-1105.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

**The Effects of Hotel Business Department Performances on Customer Satisfaction:  
Application in a 5 Star Hotel**

Assistant Prof. Dr. Özgür DAVRAS, Süleyman Demirel University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Isparta, e-mail: [ozgurdavras@sdu.edu.tr](mailto:ozgurdavras@sdu.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9037-4193>

Yunus Emre BİLGİÇ, MSc, Süleyman Demirel University, Social Sciences Institute, Isparta, e-mail: [y-e-bilgic@outlook.com](mailto:y-e-bilgic@outlook.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3779-8082>

**Abstract**

Increasing business performance and achieving financial success of hotel businesses is directly proportional to providing customer satisfaction. Customer satisfaction depends on the quality of the services provided by the hotel businesses. In this research, it is aimed to determine the effects of service performances of all departments and sub-units of hotel departments on customer satisfaction. For this purpose, a questionnaire form applied to the customers of a five-star hotel operating in Kuşadası region was utilized and questionnaire was filled out to 291 people. Multivariate regression analysis, t test and One-way Anova analysis were applied to obtained data. According to the analysis results, shopping center and main restaurant services are the units that affect customer satisfaction the most. On the other hand, Fitness Center, Fish restaurant and Housekeeping units make the least impact on customer satisfaction. In addition, the service performance of the units varies according to the nationality, the number of arrivals to the hotel and the length of the stay of the customer.

**Keywords:** Hotel Business Departments, Service Quality, Customer Satisfaction

**Received:** 19.07.2019

**Accepted:** 04.10.2019

**Suggested Citation:**

Davras, Ö. and Bilgiç, Y. E. (2019). The Effects of Hotel Business Department Performances on Customer Satisfaction: Application in a 5 Star Hotel, *Journal of Turkish Tourism Research*, 3(4): 1091-1105.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.