



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2019, 3(4): 1260-1273.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.240](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.240)

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



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Sağlık Turizmi İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti (Samsun ve Sivas İli Karşılaştırması)¹

Dr. Öğr. Üyesi Naim KARAGÖZ, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Bölümü, Sivas, e-posta: nkaragoz@cumhuriyet.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6456-1128>

Alev ÖZTÜRK, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas, e-posta: alevozgur5885@gmail.com,
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5972-7568>

Öz

Sağlık turizmi dünyanın belli ülkelerinde ve ülkemizde gelişim göstermekte olan bir turizm türüdür. Ülkemizdeki termal kaynakların zenginliği, sağlık turizminin gelişimi açısından önem taşıdığı gerçeğinden hareketle araştırma alanı olarak sağlık turizm işletmeleri seçilmiş ve bu işletmelerde müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ve illerin karşılaştırılması sonucu ortaya çıkacak sonuçların değerlendirmesi yapılmıştır. Bu kapsamda yürütülen araştırmanın kavramsal çerçevesini sağlık kavramı, sağlık turizmi ve müşteri memnuniyeti oluşturmada, araştırmanın örneklemini ise Sivas ve Samsun illerindeki sağlık turizmi işletmeleri oluşturmaktadır. Bu çalışmada veri toplamak amacı ile anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ve müşteriye yönelik oluşturulan anketlerin analizi için, SPSS 23 programından yararlanılmıştır. Toplanan veriler öncelikli olarak SPSS'e aktarılmış. Değişkenlere ilişkin veriler, frekans ve yüzde değerleri, aritmetik ortalamalar kullanılarak değerlendirilmiştir. Konaklama yapılan il ile genel müşteri memnuniyeti, heveslilik ve empati faktörleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Genel olarak müşterilerin sağlık turizmi işletmelerindeki memnuniyet düzeyleri olumlu yönde görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Turizmi, İşletme, Sağlık, Müşteri Memnuniyeti, Samsun, Sivas.

Makale Gönderme Tarihi: 27.07.2019

Makale Kabul Tarihi: 06.10.2019

Önerilen Atıf:

Karagöz, N. ve Öztürk, A. (2019). Sağlık Turizmi İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti (Samsun ve Sivas İli Karşılaştırması), *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4): 1260-1273.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

¹ Bu çalışma 19 Haziran 2019 tarihinde 2. yazar tarafından hazırlanan tez çalışmasından derlenmiştir.



RESEARCH PAPER

Customer Satisfaction in Health Tourism Business (Comparison of Samsun and Sivas Province)

Assistant Prof. Dr. Naim KARAGÖZ, Sivas University, Faculty of Medicine, Department of Public Health, Sivas, e-mail: nkaragoz@cumhuriyet.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6456-1128>

Alev ÖZTÜRK, Sivas Cumhuriyet University, Social Sciences Institute, Sivas, e-mail: alevozgur5885@gmail.com,

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5972-7568>

Abstract

Health tourism is a kind of tourism which is developing in certain countries and countries of the world. In the light of the fact that the richness of thermal resources in our country is important for the development of health tourism, health tourism enterprises were chosen as the research area and the results of the evaluation of the customer satisfaction and the comparison of the provinces were evaluated. The conceptual framework of the research carried out within this scope constitutes the concept of health, health tourism and customer satisfaction, while the sample of the study consists of health tourism enterprises in the provinces of Sivas and Samsun. In this study, survey method was used to collect data. SPSS 23 program was used for the analysis of the questionnaires which were used in the research. The collected data was transferred to SPSS. The data, frequency and percentage values of the variables were evaluated using arithmetic means. A significant difference was found between the province and the general customer satisfaction, enthusiasm and empathy factors. In general, the satisfaction levels of the customers in the health tourism enterprises were positive.

Keywords: Health Tourism, Business, Health, Customer Satisfaction, Samsun, Sivas.

Received: 27.07.2019

Accepted: 06.10.2019

Suggested Citation:

Karagöz, N. and Öztürk, A. (2019). Customer Satisfaction in Health Tourism Business (Comparison of Samsun and Sivas Province), *Journal of Turkish Tourism Research*, 3(4): 1260-1273.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.