

## Müşteri-Çalışan Uyumunun Müşteri Memnuniyeti ve Davranışsal Niyetine Etkisi: Fethiye'deki Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma<sup>1</sup>

*The Effect of Customer-Employee Rapport on Customer Satisfaction and Behavioral Intention: A Study at Accommodation Facilities in Fethiye*

**Abdullah USLU**

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi  
Fethiye A.S.M.K. Meslek Yüksekokulu  
Fethiye/Muğla, Türkiye  
[auslu@mu.edu.tr](mailto:auslu@mu.edu.tr)

### Özet

Bu araştırmada müşteri-çalışan bağı boyutlarından birisi olan uyumun müşteri memnuniyeti ve davranışsal niyet üzerine etkisi irdelenmiştir. Bu amaçla bir araştırma modeli geliştirilmiştir. Modelde yer alan üç adet hipotezin test edilmesi amacıyla tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi ile seçilmiş olan ve Fethiye ilçesindeki otellerde konaklayan 825 yabancı turiste yönelik bir anket çalışması uygulanmıştır. Analiz yöntemi olarak yapısal eşitlik modeli benimsenmiştir. Bu çalışma ile turizm alanyazınında ilk kez müşteriler ile çalışanlar arasında oluşan uyumun müşteri memnuniyetini ve davranışsal niyeti olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Aynı zamanda müşteri memnuniyetinin davranışsal niyet üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Müşteri-Çalışan Uyum, Müşteri Memnuniyeti, Davranışsal Niyet, Turizm Sektörü, Konaklama İşletmeleri

### Abstract

*In this research, the effect of rapport, which is one of the dimensions of customer-employee bond, on customer satisfaction and behavioral intent was examined. A model was developed and tested for this purpose. Three hypotheses were formed for the model test, and the questionnaire was applied on 825 customers staying in the hotels of Fethiye that were selected by convenience sampling method from non-random sampling methods. As a method of analysis, a structural equality model was adopted. As a result of the model which was formed for the first time in the literature of tourism along with our study, it was determined that the rapport developing between the customers coming to accommodation businesses and employees positively affected the customer*

<sup>1</sup>Bu çalışma Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı Doktora Programı kapsamında tamamlanmış ve kabul edilmiş olan “Müşteri-Çalışan Bağının Memnuniyet, Algılanan Değer ve Davranışsal Niyet ile İlişkisi” başlıklı doktora tezinden türetilmiştir.

*satisfaction and behavioral intent. It was also found that customer satisfaction positively affected the behavioral intent.*

**Keywords:** *Customer-Employee Rapport, Customer Satisfaction, Behavioral Intention, Tourism Industry, Accomodation Facilities*