

Hava Limanı Restoranlarında Hizmet Kalitesinin Önem Performans Analiziyle Değerlendirilmesi

Service Quality Assessment of an Airport Restaurants Using Important Performance Analyze

Aslı ALBAYRAK

İstanbul Arel Üniversitesi
Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu,
Büyükcçekmece, İstanbul, Türkiye
aslialbayrak@arel.edu.tr

Özet

Günümüzde gelirlerdeki artış, kentleşme, çalışma ve eğitim sebebiyle azalan zaman gibi sebeplerden dolayı restoranlarda yemek yiyenlerin ve buna bağlı olarak da restoranların sayısı da her geçen gün artmıştır. Dolayısıyla restoran işletmeleri için müşterilerin istek ve beklentilerini karşılamaları ve kaliteli hizmet sunmaları hayatta kalabilmeleri için son derece önemlidir. Bu nedenle, bu çalışmanın amacı, müşterilerin restoranlardan bekledikleri kalite ile algıladıkları kalite arasındaki farkı ve dolayısıyla hizmet kalitelerini ortaya koymaktır. Çalışma kapsamına İstanbul Atatürk Hava Limanı'nda bulunan sekiz hızlı yemek işletmesi alınmıştır Şubat-Mayıs 2014 tarihleri arasında yürütülen çalışmada veriler anket tekniği ile toplanmış ve çalışmaya 321 restoran müşterisi katılmıştır. Verilerin analizi için, frekans tablolarından, t testinden yararlanılmıştır. Çalışma sonuçlarına göre hava limanı restoranlarında müşterilerin bazı hizmet kalitesi boyutlarını kaliteli olarak nitelendirdikleri bazı boyutların kalitesini ise yetersiz buldukları saptanmıştır.

Anahtar kelimeler: Restoran, hizmet kalitesi, Önem performans analizi

Abstract

In today's, because of some reasons such as increase in disposable income, urbanization and decreasing time due to the education and work increase number of people eating in restaurants and depend of this, number of restaurant has increased with every passing day. That's why it's vitally important for a restaurant to meet the demands and expectations of customers and offer quality service for the survival. Therefore, the aim of this study was to identify gap between customers' demands and expectation and correspondingly service quality in Turkish airline restaurants. Eight fast food restaurants in Istanbul Atatürk Airline were selected for this study. Questionnaires were used to collect data and 321 airline restaurant costumer responded to the questionnaire distributed between the months of February and May in 2014. For data analysis, frequency tables and t test were used. According to the results,

when customers identify some service quality dimensions are sufficient, they identify other service quality dimensions inadequate.

Key Words: *Restaurant, service quality, DINESERV*