

Üniversite Kampüsü İçerisinde Yiyecek İçecek Hizmeti Sunan İşletmelerin Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi ve Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi

Evaluation of the Service Quality of Food and Beverage Enterprises in the University Campus and the Impact of Service Quality on Customer Satisfaction

Yrd.Doç.Dr. Burhan KILIÇ
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
bkilic@mu.edu.tr

Yrd.Doç.Dr. Aydan BEKAR
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
abekar@mu.edu.tr

Özet

Üniversite kampüsü içerisinde faaliyet gösteren yiyecek içecek işletmelerinin hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ve hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisini saptamak amacıyla yapılan bu araştırmanın örneklemini Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi kampüsünde faaliyet gösteren yiyecek içecek işletmelerinden faydalanan 400 öğrenci oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak soru formu kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre müşterilerin büyük çoğunluğu ulaşım kolaylığı ve fiyatın uygun olmasından dolayı kampüs içindeki işletmeleri tercih etmektedir. Müşterilerin hizmet kalitesi değerlendirmelerinde fiyat ve değer faktörünün aylık ortalama bütçelerine, okulda kaçınıcı yılı olduğuna, işletmeden yararlanma sıklığına göre; personel faktörünün ise aylık yiyecek ve içeceğe ayırdıkları bütçelerine ve işletmeden yararlanma sıklığına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir. İşletmelerin sunmuş olduğu hizmetin kalitesinin müşterilerin memnuniyet düzeyleri üzerindeki etkisini tespit etmek için yapılan regresyon analizinde hizmet kalitesi boyutları ile memnuniyet arasında pozitif ilişki tespit edilmiştir. Buna göre bütün hizmet kalitesi boyutları müşteri memnuniyetini doğrudan etkilerken, şikâyet bildiri ve çözümü, yemek kalitesi, fiyat ve değer boyutlarının memnuniyet üzerinde diğer boyutlara göre daha etkili olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yiyecek içecek işletmesi, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, üniversite, kampüs.

Abstract

This study was conducted to evaluate the service quality of food and beverage enterprises operating in university campus and to determine the effect of the service quality on the customer satisfaction. The sample of this research is 400 students who are benefiting from the food and beverage business operating in Mugla Sıtkı Koçman University. Questionnaire forms were used as data collection tool. According to the results of the study, most of the customers choose the enterprises operating in campus due to ease of access and price eligibility. Customers' evaluations of the service quality revealed that price and value factors differ from the monthly budget, school years, and the frequency of using the enterprise; and staff factor differs from the monthly budget for food and beverage and the frequency of using the enterprise. In order to examine the impact of service quality offered by the enterprises on customer satisfaction, regression analyses was performed and the results indicated that there is a positive relationship between service quality dimensions and satisfaction. According to this result, while all of the service quality dimensions directly influence customer satisfaction; complaint reporting and solving, food quality and value dimensions have more impact on customer satisfaction than the other dimensions.

Keywords: Food and beverage enterprises, service quality, customer satisfaction, university, campus.