

Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Dineserv Modeli ile Ölçümü

Özet

Dünya turizm hareketliliğine katılımın günden güne artması, insanların tatil süreleri boyunca yemeklerini genel olarak yiyecek içecek işletmelerinde karşılaması, dışarıda yeme içme alışkanlıklarının hızla yaygınlaşması gibi nedenlerden dolayı yiyecek içecek işletmelerinde sunulan hizmet ve bu hizmetin niteliğinin önemi gün geçtikçe artmaktadır. Yiyecek içecek işletmelerinin sayılarının ve öneminin artması, işletmeler arasındaki rekabetin en üst seviyeye çıkmasına sebep olmuştur. Artan rekabet ile birlikte hizmet kalitesi kavramı ön plana çıkmış ve işletmelerin sunmuş oldukları hizmetin kalitesini ölçmek için çeşitli modeller geliştirilmiştir. Bu çalışmada Servqual modelinden uyarlanan Dineserv modeli kullanılarak, Marmaris yöresinde faaliyet gösteren bir yiyecek içecek işletmesinin sunduğu hizmetin kalitesi ölçülmüştür. Araştırma sonucunda 208 anketten elde edilen veriler analiz edilmiş, en yüksek fark skorlarının fiziksel özellikler ve empati boyutunda gerçekleştiği görülmüştür. İşletmeyi ziyaret eden müşterilerin hizmet kalitesi algılamalarında bu iki boyutun öncelikli olarak iyileştirilmesi ve sırayla diğer boyutlarda da iyileştirilmelere gerek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: *Yiyecek İçecek İşletmeleri, Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesinin Ölçümü, Servqual, Dineserv*

The Measurement of Service Quality in Food and Beverage Enterprises by Using Dineserv Model

Abstract

Owing to reasons like daily increasing number of people who attend to the world tourism mobility, eating away from home, or the proliferation habits of going outside for food and/or beverage, the importance of the service and its qualification are raising for food and beverage enterprises. Since the number and the importance of F&B enterprises are increasing, the competition among the enterprises is peaking. The term "service quality" with the increasing competition has come into prominence and various models have been developed in order to measure the service quality of this kind of enterprises. In this research, the service quality of a F&B enterprise in business in Marmaris territory has been measured by using Dineserv model, adapted from Servqual model. The data obtained from 208 questionnaires were analyzed and the highest discrepancy scores were seen in physical characteristics and empathy dimensions. The result of the research pointed out that; primarily these two dimensions and then the other dimensions in turns should be enhanced in the perception of the customers who visited the enterprise.

Keywords: *Food and Beverage Enterprises, Service Quality, the Measurement of Service Quality, Servqual, Dineserv.*

Burhan KILIÇ¹
Alper KURNAZ²

¹ Yrd. Doç. Dr., Muğla Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, bkilic@mu.edu.tr

² Öğr. Gör., Muğla Üniversitesi, Datça Kazım Yılmaz Meslek Yüksekokulu, akurnaz@mu.edu.tr