

Müşteri Memnuniyetini Oluşturan Faktörlerin Müşteri Sadakatine Etkisinin Lojistik Regresyon Analizi İle İncelenmesi¹

İlgın CENGİZ MUTLUBAŞ, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Doktora Öğrencisi,
e-posta: ygmrcngz@hotmail.com

Doç. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI
Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, e-posta: hsoyballi@aku.edu.tr

Öz

Bu araştırmanın amacı, İzmir ve Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı termal otel işletmelerinde konaklayan müşterilerin memnuniyetlerini oluşturan faktörlerin sadakatleri üzerindeki etkisinin lojistik regresyon analizi ile belirlenmesidir. Bu kapsamda İzmir ve Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı termal otel işletmelerinde konaklayan 423 müşteriye anket uygulaması yapılarak veriler elde edilmiştir. Verilerin analizi sonucu, müşteri memnuniyeti ile müşteri sadakati arasındaki pozitif yönlü kuvvetli bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Uygulanan lojistik regresyon analizi sonuçlarına göre ise, odalar bölümü hizmetlerinden memnun olan müşterilerin memnun olmayan müşterilere göre sadakat davranışlarının 3,5 kat, yiyecek içecek bölümü hizmetlerinden memnun olan müşterilerin memnun olmayan müşterilere göre 6,7 kat ve genel değerlendirme sonucu memnun olan müşterilerin memnun olmayanlara göre 3,4 kat daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Müşteri, Memnuniyet, Sadakat, Termal Otel, Lojistik Regresyon Analizi.



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi
Cilt. 1, Sayı.3, 2017
ss.1-15.

Önerilen Atıf: Cengiz Mutlubaş, I. ve Soybalı, H. H. (2017). Müşteri Memnuniyetini Oluşturan Faktörlerin Müşteri Sadakatine Etkisinin Lojistik Regresyon Analizi İle İncelenmesi, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt.1, Sayı.3, ss.1-15.

¹ Bu çalışma, "Müşteri Memnuniyetini Oluşturan Faktörlerin Müşteri Sadakatine Etkisinin Lojistik Regresyon Analizi İle İncelenmesi" adlı yüksek lisans tez çalışmasından üretilmiş olup Afyon Kocatepe Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından desteklenmiştir (Proje No: 12.SOS.BİL.12).