

Müşterilerin Yiyecek İçecek İşletmeleri Tercihlerinde Etkili Olan Kriterler

Dr. Müjdat Ertürk, Girne Öğretmenevi, Girne KKTC, e-posta: mujdate26mail.com

Öz

Değişen yaşam tarzları ve yaşam koşulları ile karın doyurmanın ötesinde beklentiler yaratan dışarıda yemek yeme olgusu, günümüz ülke ekonomilerinde önemli bir paya sahiptir. Hizmet sektöründe başarının, kaliteli hizmet sunmanın kıstası müşteri beklentilerini en yüksek seviyede karşılamak olduğu göz önünde tutulduğunda, müşteri beklentilerini tespit etmek başarıya ve kaliteli hizmete giden ilk basamaktır. Bu amaçla, bu çalışmada müşterilerin yiyecek içecek işletmeleri tercihlerinde etkili olan kriterler tespit edilmeye ve bu kriterlerin sıralaması ile demografik özellikler arasında fark olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma anketle veri toplama tekniği ile 705 katılımcıya anket uygulamak sureti gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler frekans, yüzde dağılımı ve sıralama işlemlerine tabi tutulmuştur. Araştırma sonucunda; yemeklerin lezzeti, tuvaletlerin temizliği, personelin ilgisi ve davranışları, yemeklerin kalitesi, yemeklerin tazeliği, ödenen paranın karşılığını vermesi, mutfağın hijyenik olması, uygun fiyatlı olması, personelin kişisel bakımı ve görünüşleri, servis ekipmanlarının hijyenik olması kriterlerinin araştırmaya katılanlar tarafından yiyecek içecek işletmesi seçiminde göz önünde bulundurdıkları 10 önemli kriter olduğu ve bu kriterlerin demografik özelliklere göre farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yiyecek İçecek İşletmeleri, Seçim Kriterleri, Müşteri Beklentileri.



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi
Cilt.2, Sayı.1, 2018
ss.85-107.

DOI: 10.26677/tutad.2018.26

Önerilen Atıf:

Ertürk, M. (2018). Müşterilerin Yiyecek İçecek İşletmeleri Tercihlerinde Etkili Olan Kriterler, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt.2, Sayı.1, ss. 85-107.