



Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi

2019, 3(3): 1-20.

DOI: [10.29226/TR1001.2019.125](https://doi.org/10.29226/TR1001.2019.125)

ISSN: 2587-0785 Dergi web sayfası: <https://www.yepad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Şehir Otellerinde Hizmet Kalitesi Algısının Belirlenmesi: Ankara İlinde Bir Uygulama¹

Dr. İsa UĞUR, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, e-posta: isaugur78@hotmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4592-8641>

Doç. Dr. Nuray TÜRKER, Karabük Üniversitesi, Safranbolu Turizm Fakültesi, e-posta: nturker@karabuk.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5701-5674>

Öz

Bu çalışmanın amacı şehir otellerinde konaklayan otel misafirlerinin hizmet kalitesi algılarının belirlenmesidir. İş amaçlı seyahat edenlerin performansa dayalı hizmet kalitesi algılarını belirlemek amacıyla SERVPERF ölçeğinden yararlanılmıştır. Tripadvisor seyahat yorum sitesinde yer alan online tüketici yorumlarından faydalanılarak altı boyuttan (iş amaçlı fiziki unsurlar, fiziksel görünüm, güvenilirlik, heveslilik, güven/yeterlilik, empati) oluşan bir Hizmet Kalitesi Ölçeği oluşturulmuştur. Araştırma Ankara'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilmiş olup 321 yerli turiste anket uygulanmıştır. Araştırma sonuçları, müşterilerin Ankara'da faaliyet gösteren şehir otellerinin hizmetlerinden memnun olduklarını, altı boyut arasında en çok memnun olunan hizmet unsurlarının Heveslilik boyutu ile ilgili olduğunu, algılanan hizmet kalitesinde yerli turistlerin sosyo-demografik özelliklerine ve otel özelliklerine göre anlamlı farklılıklar olduğunu göstermektedir.

Anahtar Sözcükler: Hizmet Kalitesi, Online Tüketici Yorumları, Şehir Otelleri, Ankara.

Makale Gönderme Tarihi: 17.04.2019

Makale Kabul Tarihi: 23.04.2019

Önerilen Atıf: Uğur, İ., Türker, N. (2019). Şehir Otellerinde Hizmet Kalitesi Algısının Belirlenmesi: Ankara İlinde Bir Uygulama, Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi, 3(3), 1-20.

© 2019 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.

¹Bu çalışma Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalında birinci yazarın ikinci yazarın danışmanlığında hazırladığı doktora tezinden üretilmiştir.



Journal of Management, Economic and Marketing Research

2019, 3(3): 1-20.

DOI: [10.29226/TR1001.2019.125](https://doi.org/10.29226/TR1001.2019.125)

ISSN: 2587-0785 Journal Homepage: <https://www.yepad.org>



RESEARCH PAPER

Determination of Service Quality Perceptions in Urban Hotels: A Survey in Ankara Province

Dr. İsa UĞUR, Karabük University Institute of Social Sciences, e-mail: isaugur78@hotmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4592-8641>

Assoc. Prof. Dr. Nuray TÜRKER, Karabük University, Safranbolu Tourism Faculty, e-mail: nturker@karabuk.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5701-5674>

Abstract

The aim of this study is to determine the service quality perceptions of hotel guests staying in urban hotels. SERVPERF scale was used to determine the perceptions of performance-based service quality of business travelers. A Service Quality Scale consists of six dimensions (business oriented physical aspects, tangibles, reliability, responsiveness, assurance / competence, empathy) was created using online consumer reviews on Tripadvisor for the determination of service quality dimensions. The research was carried out in four and five star hotels operating in Ankara and a questionnaire was applied to 321 domestic tourists. The results of the study show that the customers are satisfied with the services of the urban hotels operating in Ankara, and that the most satisfied service quality dimension is related to the enthusiasm dimension among the six dimensions, and that there are significant differences in perceived service quality according to the socio-demographic characteristics of the tourists and hotel features. hotel.

Keywords: Service Quality, Online Consumer Reviews Urban Hotels, Ankara.

Received: 17.04.2019

Accepted: 23.04.2019

Suggested Citation:

Ugur, I. and Türker, N. (2019). Determination of Service Quality Perceptions in Urban Hotels: A Survey in Ankara Province, *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 3(3): 1-20.

© 2019 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.