



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

TERMAL TURİZMDE EV PANSİYONCULUĞU EĞİLİMİ: KIZILCAHAMAM ÖRNEĞİ

Saida Nur ÖZDEMİR^a

Gamze TEMİZEL^b

^aSelçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, Türkiye (saidanur_13@hotmail.com)

^bSelçuk Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Konya, Türkiye (gamzetemizel@gmail.com)

ARTICLE HISTORY

Received:

05.09.2017

Accepted:

25.11.2017

Anahtar Kelimeler:

Termal turizm
Ev pansiyonculuğu
Hizmet kalitesi
Müşteri memnuniyeti
Davranışsal niyet

Keywords:

Thermal tourism
Boarding house
Service quality
Customer satisfaction
Behavioral intention

ÖZ

Bu çalışmada Kızılcahamam ilçesinde ev pansiyonlarına yönelik turist beklentileri ile mevcut durumun karşılaştırılması yapılarak, bu karşılaştırmanın turistlerin davranışsal niyetlerinde bireysel değişkenlere (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, meslek, gelir durumu, medeni durum) göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğinin araştırılması amaçlanmıştır. Araştırma da veri toplama aracı olarak anket uygulanmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmuştur. Elde edilen verilerin analizi SPSS 16 istatistik paket programı ile yapılmıştır. Araştırma sonucunda pansiyonda konaklayan turistlerin tatmin düzeylerinin beklentilerinin altında kaldığı ve beklentilerinin karşılanamadığı görülmüştür. Ayrıca pansiyonda konaklayan turistlerin tatmin düzeylerinin hizmet kalitesi boyutu, fiziki alt yapı boyutu ve personel tutumu boyutu ile davranışsal niyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

ABSTRACT

In this study, it is aimed to investigate whether there is a significant difference in the behavioral intentions of tourists according to individual variables (gender, age, educational status, occupation, income status, marital status) by comparing the current situation with the tourist expectations of the boardinghouse in Kızılcahamam province. The survey was conducted as a data collection tool. The questionnaire consists of three parts. Analysis of the obtained data was done with SPSS 16 statistical package program. As a result of the research, it was seen that the satisfaction levels of the tourists staying at the board stayed below expectations and the expectations could not be met. In addition, a statistically significant relationship was found between service quality dimension, physical infrastructure dimension and personnel attitude dimension and behavioral intentions of satisfaction level of tourists staying at boarding.

***Sorumlu Yazar:** Saida Nur ÖZDEMİR

E posta: saidanur_13@hotmail.com