



International West Asia
Congress of Tourism
Research

2ND INTERNATIONAL WEST ASIA CONGRESS OF TOURISM RESEARCH

CONGRESS ABSTRACT BOOK BİLDİRİ ÖZETLERİ KİTABI

27th -30th September 2018
Van / TURKEY

www.iwact.org



2ND INTERNATIONAL WEST ASIA CONGRESS OF TOURISM RESEARCH

CONGRESS ABSTRACT BOOK BİLDİRİ ÖZETLERİ KİTABI

27th – 30th September 2018, Van

2. ULUSLARARASI BATI ASYA TURİZM ARAŞTIRMALARI KONGRESİ

27- 30 Eylül 2018, Van

Düzenleyen Kurum

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi
Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu

Editörler

Prof. Dr. Faruk ALAEDDİNOĞLU
Dr. Öğr. Ü. Sedat ŞAHİN
Dr. Öğr. Ü. Sağbetullah MERİÇ
Arş.Gör. Asef SUBAŞI

İletişim

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi
Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu, Van-Türkiye
Tel: 04322251621 **Fax:** 04322251620
e-mail: info@iwact.org **Web:** www.iwact.org

Baskı Bilgileri

Baskı Yılı: Kasım, 2018
ISBN: 978-605-2292-64-8
Paradigma Akademi Basın Yayın Dağıtım
Fetvane Sokak No: 29/A
ÇANAKKALE
Tel: 0531 988 97 66

*Bu Kongre Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri
Koordinasyon Birimi tarafından desteklenmiştir. **Proje Kodu: STD-2018-7461***

*Bu kitap, 2. Uluslararası Batı Asya Turizm Araştırmaları Kongresi kapsamında
yayımlanmıştır. Bu kitapta yer alan bildiri özetleri yazarların kendi düşüncelerini
yansıtır ve yasal sorumluluk kendilerine aittir.*

YİYECEK İÇECEK İKRAMLARININ HAVA YOLU YOLCU MEMNUNİYETİNDEKİ YERİ

Doç. Dr. Onur GÖRKEM

Pamukkale Üniversitesi
ogorkem@pau.edu.tr

Doç. Dr. Kamil YAĞCI

Pamukkale Üniversitesi
kyagci@pau.edu.tr

Dr. Öğr. Ü. Murat BAYRAM

Pamukkale Üniversitesi Turizm Fakültesi
mbayram@pau.edu.tr

ÖZET

Hava yolu ulaşım sektöründe hizmet kalitesi konuk memnuniyetine ilişkin en önemli bileşenlerden biridir. Kabin içi yiyecek içecek ikramları ise hizmet kalitesinin en önemli bileşenlerinden biridir. Yiyecek içecek ikramları birçok havayolu firması için en önemli rekabet unsurlarından biri konumundadır. Bu doğrultuda kabin içi yiyecek içecek memnuniyeti ile tavsiye kararı arasındaki ilişkinin analiz edilmesi çalışmanın amacını oluşturmuştur. Araştırma verilerini skytrax.com üzerinden yapılan tüketici değerlendirmeleri oluşturmuştur. Bu doğrultuda 2017 yılı verilerine göre Avrupa'nın en iyi ilk üç hava yolu firması Lufthansa, Türk Hava Yolları ve Swiss International Air Lines firmalarının kabin içi yiyecek içecek ikramına ilişkin tüketici değerlendirmeleri ile tavsiye kararları analiz edilmiştir. Veri analizinde regresyon, korelasyon ve varyans (ANOVA) testleri kullanılmıştır. Çalışma bulgularına göre Türk Hava Yolları'nın kabin içi ikramlar konusunda Türk mutfak lezzetlerini oldukça etkin kullandığı anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hava yolu sektörü, Kabin içi yiyecek içecek servisi, Konuk memnuniyeti.

THE EFFECT OF FOOD AND BEVERAGE REFRESHMENTS ON AIRLINE PASSENGER SATISFACTION

ABSTRACT

Service quality in the airline transportation sector is one of the most important components of guest satisfaction. In-cabin catering service is one of the most important components of service quality and one of the most important competitive elements for many airline companies. In this respect, the analysis of the relationship between food and beverage satisfaction in cabin and recommendation decision has created the aim of this study. Consumer evaluations made on SkyTrax.com have been gathered as study data. In this direction, consumer reviews and recommendations on the provision of in-cabin catering service for European top three airline companies Lufthansa, Turkish Airlines, and Swiss International Air Lines were analyzed according to the year 2017. Regression, correlation and variance (ANOVA) tests were used in data analysis. According to the findings of the study, it was understood that Turkish Airlines is using Turkish culinary delicacies quite effectively in cabin refreshments.

Keywords: Airlines industry, In-cabin catering, Guest satisfaction.