

Seyahat Acentelerinin E-Hizmet Uygulamalarının Kalitesinin Ölçümü: Bir Model Önerisi

*Measuring the Quality of Travel Agencies E-Service Application: Proposed
A Model*

Ali Turan Bayram

Ankara Üniversitesi
Beypazarı Meslek Yüksekokulu
Seyahat Turizm ve Eğlence Hizmetleri
Bölümü, Ankara, Türkiye
bayramt@ankara.edu.tr

R. Pars Şahbaz

Gazi Üniversitesi
Turizm Fakültesi
Turizm İşletmeciliği Bölümü
Ankara, Türkiye
pars@gazi.edu.tr

Özet

Bu çalışma literatürdeki E-Hizmet kalitesi ölçüm modellerinden yola çıkarak iki boyutlu bir e-hizmet kalitesi ölçüm modelini değişen tüketici istek ve ihtiyaçlarına göre ele almaktadır. E-Hizmet kalitesi modelinin satın alma öncesi ve satın alma sonrası algılanan kalite ile ilişkili olduğu düşünülerek iki boyut ve bu boyutlara ait yedi alt faktörden oluşturulmuştur. Çalışmanın amacı, E-Hizmet kalitesinin boyutlarını ortaya koyarak seyahat acenteleri için iki boyutlu bir model geliştirmek olarak belirlenmiştir. Çalışma kapsamında 163 kişiye anket uygulanmış ve alt boyutları ve boyutlar içerisindeki faktörleri belirlemek için faktör analizi yapılmıştır. Çalışma sonucunda seyahat acentelerinin e-hizmet uygulamalarının kalitesini ölçmek için bir model önerilmiştir.

Anahtar Kelimeler: E-Hizmet Kalitesi, Seyahat Acenteleri, Model Önerisi

Abstract

This study has been handled to a two dimensional e-service quality measurements, based on e-service quality measurement models in the literature, according to changing consumer demands. E-service quality models has been composed from two factors and seven sub-factors belong to these two factors, in mind to be associated with perceived quality on pre-purchase and post-purchase process. The aim of this study has been identified as developing a two dimensional model for travel agencies by putting out e-service quality dimensions. With the context of study questionnaire form was experimented to 163 people and factor analysis was made with the aim of identifying sub-dimensions and in this factors. At the result of study, a model has been proposed a model for measuring the quality of travel agencies' e-service application.

Key Words: E-Service Quality, Travel Agencies, Proposed Model