



## Alıcı-Tedarikçi İlişkilerinde İşbirliği ve İletişimin Tedarikçilere Duyulan Güven ve Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İstanbul'daki 4 ve 5 Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma (Effects of Cooperation and Communication in Buyer-Supplier Relations on Trust and Commitment to Suppliers: A Research on 4 and 5 Star Hotels in Istanbul)

\*Seyit Ahmet SOLMAZ <sup>a</sup> 

<sup>a</sup> Harran University, School of Tourism and Hotel Management, Department of Tourist Guidance, Şanlıurfa/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi: 11.02.2019

Kabul Tarihi: 14.03.2019

### Anahtar Kelimeler

Alıcı-tedarikçi ilişkileri

Tedarik zinciri yönetimi

Güven

Bağlılık

Otel işletmeleri

### Öz

Turizm sektörünün her geçen yıl büyümesi ve genişlemesi, turizm işletmeleri ve bunlara mal ve hizmet tedarik eden işletmelerin sayısını da artırmaktadır. Bu bağlamda otel işletmeleri ve tedarikçileri ile ilişkileri, artan rekabet ortamında her iki taraf için de stratejik bir kararlar seti haline gelmektedir. Bu araştırmanın amacı, otel işletmelerinin tedarikçileri ile ilişkilerinde işbirliği ve iletişim düzeylerinin tedarikçilerine duydukları güven ve bağlılıkları üzerindeki etkisini incelemektir. Bu amaçla araştırma, bir alan araştırması olarak tasarlanmıştır. Araştırma örneklemini basit tesadüfi örnekleme ve tabakalı örnekleme yöntemi ile oluşturulmuş İstanbul'da faaliyet gösteren 102 otel işletmesi oluşturmaktadır. Otel işletmelerinden anket tekniği ile veri toplanmıştır. Toplanan veriler istatistiksel yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmadan elde edilen önemli bulgular arasında işbirliği ve bağlılığın tedarikçilere duyulan güveni etkilediği, bununla birlikte güvenin de bağlılığı etkilediği bulunmaktadır. Aynı zamanda otel işletmelerinin tedarikçileri ile aralarındaki ilişkiler, hizmet yılı, sahiplik türü ve otelin yıldız sayısı özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

### Keywords

Buyer-seller relationships

Supply chain management

Trust

Commitment

Hotels

### Abstract

The growth and expansion of the tourism sector with each passing year also increases the number of enterprises that supply tourism enterprises and goods and services to them. In this context, their relationship with hotel businesses and suppliers is becoming a set of strategic decisions for both sides in an increasingly competitive environment. The aim of this study is to examine the effects of cooperation and communication levels on the trust and loyalty of suppliers to their suppliers. For this purpose, research is designed as an empirical research. The research sample consists of 102 hotel establishments located in Istanbul, which were formed by simple random sampling and stratified sampling method. Data were collected from surveys by hotel enterprises. The collected data were analyzed using statistical methods. Among the important findings obtained from the study, it is found that cooperation and loyalty affect trust in suppliers, and trust also affects loyalty. At the same time, the relationships between the suppliers of the hotel enterprises vary according to their service year, type of ownership and the number of stars of the hotel.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar.

E-posta: [seyitahmet.solmaz@harran.edu.tr](mailto:seyitahmet.solmaz@harran.edu.tr) (S. A. Solmaz)

**Makale Künyesi:** Solmaz, S. A. (2019). Alıcı-Tedarikçi İlişkilerinde İşbirliği ve İletişimin Tedarikçilere Duyulan Güven ve Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İstanbul'daki 4 ve 5 Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (1), 428-449.

DOI: