



Festivallerin Ziyaretçi Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Giresun İli Aksu Festivali Örneği (The Effects of Festivals on Visitors Satisfaction: A Case of Aksu Festival in the City of Giresun)

*Mehmet Mert PASLI^a , Eray TURPCU^a 

^aGiresun University, Bulancak Kadir Karabaş School of Applied Sciences, Tourism Management and Hospitality, Giresun/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:
18.09.2019

Kabul Tarihi: 04.12.2019

Anahtar Kelimeler

Giresun

Aksu Festivali

Festival etkileri

Memnuniyet algısı

Öz

Bu çalışmanın amacı, Giresun ilinde her yıl düzenlenen Aksu festivaline katılan ziyaretçilerin festivalin etkilerine ve festivalden memnun kalmalarına yönelik algısını ortaya çıkarmaktır. Ayrıca festivale katılan ziyaretçilerin, festivalin etkilerine yönelik algılarının memnuniyet üzerindeki etkisi de araştırılmıştır. Çalışmada, veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmış olup, araştırmanın verileri SPSS 22.0 istatistiksel paket program yardımıyla çözümlenmiştir. Araştırmanın verilerinin elde edilmesinde tesadüfi olmayan örnekleme yöntemi olan kolayda örnekleme yöntemi kullanılmış ve örneklem olarak evreni temsil edebilme kapasitesine sahip toplam 407 ziyaretçiye ulaşılmıştır. Araştırmada, festivale katılan ziyaretçilerin kültürel fayda, hizmet öncesi ve esnasında hizmet yeterliliği, festival algısı ve altyapı ile birlikte festivalden memnun kalma durumlarına ait algılarının katılıyorum yönünde yani olumlu olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, demografik özelliklerin festivalin etkileri ve memnuniyet ile arasındaki ilişkiler incelendiğinde, festival öncesi ve esnasında hizmet yeterliliği alt boyutu ile yaş ve gelir durumu arasında anlamlı farklılığa rastlanmış fakat memnuniyet alt boyutu ile demografik özellikler arasında herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanılmamıştır. Ayrıca, çalışmada gerçekleştirilen korelasyon ve regresyon analizleri sonucunda, festivalin kültürel fayda, hizmet öncesi ve esnasında hizmet yeterliliği, festival algısı ve altyapı etkilerinin, memnuniyet üzerinde pozitif yönlü zayıf bir etki oluşturduğu söylenebilir.

Keywords

Giresun

Aksu Festival

Festival effects

Satisfaction perception

Abstract

The aim of this study is to demonstrate the perception of visitors who take part in the annual Aksu festival in Giresun about the effects and the satisfaction of the festival. Also, research was conducted on the effects of the perception of the visitors attending the festival. The study used a questionnaire as a way of data gathering and SPSS 22.0 statistical package programme was used to assist in analysing the data. With regard to obtaining the research data, simple random sampling, which is non probability sampling, was used and 407 visitors, who have capacities to represent the target population, have been reached. The research shows that the perceptions of the visitors attending the festival regarding the cultural benefit, service adequacy prior to and during the service, the perception of the festival and the satisfaction of the festival together with the infrastructure are in harmony which means is a positive. However, when the relation between demographic particulars and the effects and the satisfaction level of the festival are analysed, a significant difference has been identified in the sub-level of the service adequacy before and during the festival and age and income level. However, the result of the correlation and regression analyses conducted in the study show that the cultural benefit of the festival, service adequacy before and during the service, festival perception and infrastructure effects have a weak positive effect on satisfaction.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: mert.pasli@giresun.edu.tr (M.M. Paslı)

Makale Künyesi: Paslı, M. M. & Turpcu, E. (2019). Festivallerin Ziyaretçi Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Giresun İli Aksu Festivali Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (4), 2739-2757.