



## Elektronik Müşteri İlişkileri Uygulamalarının Demografik Değişkenler Kapsamında İncelenmesi: Havayolu İşletmelerinde Bir Araştırma (Investigating Electronic Customer Relationship Practices in the Context of Demographical Variables: A Research on Airline Companies)

\*Alev SÖKMEN<sup>a</sup> 

<sup>a</sup> Başkent University, Vocational School of Social Sciences, Program of Office Management and Executive Assistance, Ankara/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:  
08.08.2019

Kabul Tarihi: 16.11.2019

### Anahtar Kelimeler

E-MİY

E-MİY uygulamaları

Havayolu işletmeleri

### Öz

Bu çalışmada elektronik müşteri ilişkileri uygulamalarının kimi demografik değişkenler kapsamında incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma verileri Nisan-2017 ve Şubat-2018 tarihleri arasında Gazi Üniversitesi'nde lisansüstü eğitim gören 479 öğrenciden elde edilmiştir. Çalışma kapsamında Lam, Cheung ve Lau (2013) tarafından geliştirilen algılanan ödüller, ayrıcalıklı işlem, kişilerarası iletişim ve elektronik doğrudan posta olmak üzere 4 alt boyuttan oluşan 11 maddelik "Elektronik Müşteri İlişkileri Yönetimi" ölçeği uyarlanmıştır. Araştırmada cinsiyet, medeni durum, yaş ve tercih edilen havayolu şirketi kontrol değişkenleri kullanılmıştır. Elde edilen veriler, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri sonrasında varyans analizleri ile değerlendirilmiştir. Farklılığın kaynağını test etmek için Post Hoc testlerinden Scheffe kullanılmıştır. Analiz sonuçları tercih edilen havayolu şirketi ile hem algılanan ödül, hem de ayrıcalıklı işlem arasında anlamlı bir fark olduğunu ayrıca yaş değişkeni ile kişilerarası iletişim arasında anlamlı bir farklılık bulunduğunu göstermektedir. Bununla birlikte elektronik doğrudan posta ile demografik değişkenler arasında da anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

### Keywords

E-CRM

E-CRM practices

Airline Companies

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

### Abstract

In this study, it is aimed to investigate electronic customer relationship practices in the extent of demographic variables. Research data were obtained from 479 postgraduate students of Gazi University between April-2017 and February-2018. 11-item "Electronic Customer Relationship Management" scale which was developed by Lam, Cheung ve Lau (2013) that has 4 subscales such as perceived rewards, preferential treatment, interpersonal communication and electronic direct mail is adapted. In that study, demographic variables such as sex, marital status, age and airline organization preferred are used. Obtained data are firstly evaluated according to validity, reliability and variance analyses applied after. Scheffe of Post Hoc tests is used to test the reason of difference. The results reveal that, there is a meaningful difference among both perceived rewards and preferential treatment with airline organization preferred and also between interpersonal communication with age variable. On the other hand, there is not significant difference among electronic direct mail with demographic variables.

\* Sorumlu Yazar

E-posta: [alev@baskent.edu.tr](mailto:alev@baskent.edu.tr) (A. Sökmen)

**Makale Künyesi:** Sökmen, A. (2019). Elektronik Müşteri İlişkileri Uygulamalarının Demografik Değişkenler Kapsamında İncelenmesi: Havayolu İşletmelerinde Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (4), 2810-2823.