



Yeşil Restoran Uygulamalarının Müşterilerin Memnuniyetleri ve Davranışsal Niyetleri Üzerindeki Etkisi: İstanbul İlinde Bir Uygulama (The Effect of Green Restaurant Practices on Customers' Satisfaction and Behavioral Intention: An Implementation in Istanbul)

Melih HİHALOĞULLARI ^a , Gürkan AKDAĞ ^b , * Meral ÜZÜLMEZ ^c 

^a Mersin University Institute of Social Sciences, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Mersin/Turkey

^b Mersin University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Mersin/Turkey

^c Osmaniye Korkut Ata University, Kadirli Faculty of Applied Sciences, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Osmaniye/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 17.06.2022

Kabul Tarihi: 10.09.2022

Anahtar Kelimeler

Yeşil nesil restoran
Müşteri memnuniyeti
Davranışsal niyet
İstanbul

Öz

Çalışmanın temel amacı; yeşil nesil restoranlardaki uygulamaların müşterilerin memnuniyetleri ve davranışsal niyetleri üzerindeki etkisini ortaya çıkarmaktır. İlişkisel tarama modelinde ve tanımlayıcı türde tasarlanan araştırmanın verileri, Şubat-Mart 2022 tarihleri arasında İstanbul'da faaliyet gösteren 3 adet yeşil nesil restoranı ziyaret eden müşterilerden kolayda örnekleme yöntemiyle yüz yüze toplanmıştır. Çalışmada analizler, toplam 376 anket üzerinden gerçekleştirilmiştir. Analizlerde tanımlayıcı istatistiklerin yanı sıra; t-testi, ANOVA, doğrulayıcı faktör analizi ve regresyon analizi gibi analiz tekniklerinden faydalanılmıştır. Faktör analizi sonucunda, yeşil nesil restoran uygulamalarının boyutları; "enerji verimliliği", "sürdürülebilir yapı ve malzeme", "su tasarrufu ve atık yönetimi" ve "tek kullanımlıklar" şeklinde belirlenmiştir. Regresyon analizlerinde; yeşil nesil uygulama boyutlarından "enerji verimliliği" ve "sürdürülebilir yapı ve malzeme"nin hem müşteri memnuniyetini hem de davranışsal niyeti anlamlı olarak etkilediği saptanmıştır. Ayrıca, yeşil restoranlara yönelik müşteri memnuniyetinin de davranışsal niyeti doğrudan ve anlamlı bir şekilde etkilediği saptanmıştır. Çalışma sonucunda, gerek uygulayıcılara gerekse de araştırmacılara yönelik çeşitli öneriler sunulmuştur.

Keywords

Green generation restaurant
Customer satisfaction
Behavioral intention
İstanbul

Abstract

The main purpose of the study is to reveal the effect of practices in green generation restaurants on customer satisfaction and behavioral intentions. The data of the research, which was designed in relational scanning model and descriptive type, were collected face to face with convenience sampling method from customers who visited 3 green generation restaurants operating in Istanbul between February and March 2022. In the study, analyzes were carried out on a total of 376 questionnaires. In addition to descriptive statistics, analysis techniques such as t-test, ANOVA, confirmatory factor analysis and regression analysis were used in the analyses. As a result of the factor analysis, the dimensions of green generation restaurant applications were determined as "energy efficiency", "sustainable structure and materials", "water saving and waste management" and "disposables". In the regression analysis, it was determined that the green generation application dimensions "energy efficiency" and "sustainable structure and materials" significantly affect both customer satisfaction and behavioral intention. Furthermore, it has been established that customer satisfaction with green restaurants has a direct and significant impact on behavioral intention. As a result of the study, various suggestions were presented for both practitioners and researchers.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: meraluzulmez@osmaniye.edu.tr (M. Üzülmöz)

DOI:10.21325/jotags.2022.1090