



Sosyal Hizmet Ortamının Restoran İmajına Etkisi (The Effect Of Social Servicescape On Restaurant Image)

* Hatice Esra UZUNCAN^a , Savaş ARTUĞER^a 

^a Muğla Sıtkı Koçman University, Faculty of Tourism, Tourism Management, Muğla/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 28.07.2022

Kabul Tarihi: 08.09.2022

Anahtar Kelimeler

Sosyal hizmet ortamı

İmaj

Restoran

Eskişehir

Öz

Bu araştırmanın amacı; sosyal hizmet ortamının restoran imajı üzerindeki etkisini belirlemektir. Araştırmanın evrenini, Eskişehir’de faaliyet gösteren birinci sınıf restoranların müşterileri oluşturmaktadır. Araştırmada 392 restoran müşterisinden veri toplanmıştır. Elde edilen verilerin analizinde; aritmetik ortalama, standart sapma, doğrulayıcı faktör analizi, güvenilirlik analizi, korelasyon ve regresyon analizlerden faydalanılmıştır. Araştırma sonucunda, sosyal hizmet ortamının restoran imajı üzerinde etkili olduğu ortaya konulmuştur. Sosyal hizmet ortamı boyutlarından olan; çalışanlar, müşteriler ve ilişki boyutunun restoran imajı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu, sosyal kalabalık boyutunun ise restoran imajı üzerinde etkili olmadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte, restoran imajını etkileyen en önemli unsurun, ilişki (müşteri çalışan arasındaki ilişki/etkileşim) boyutu olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla restoran yöneticileri, özellikle müşteri-çalışan etkileşimi konusuna daha çok önem vermeli ve çalışanlarını etkili iletişim, hitabet gibi konularda eğitmelidirler.

Keywords

Social servicescape

Image

Restaurant

Eskişehir

Abstract

The aim of this research is to determine the effect of social servicescape on restaurant image. The population of the research consists of the customers of first class restaurants operating in Eskişehir. Data were collected from 392 restaurant customers. In the analysis of the obtained data; arithmetic mean, standard deviation, confirmatory factor analysis, reliability analysis, correlation and regression analyses were used. As a result of the research, it was revealed that the social servicescape is effective on restaurant image. Among the dimensions of social servicescape; employees, customers and rapport dimension have a significant effect on restaurant image, while social crowding dimension has no effect on restaurant image. However, it has been revealed that the most important factor affecting restaurant image is the rapport (relationship/interaction between customer and employee) dimension.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: erducare.eu@gmail.com (H. E. Uzuncan)

DOI:10.21325/jotags.2022.1095