



QR Menü Kullanımı Kapsamında Restoranlarda Yenilikçi Uygulamaların Hizmet Kalitesine ve Restoran İmajına Etkisi (The Effect of Innovative Applications in Restaurants on the Service Quality and Restaurant Image in the Scope of Using QR Menus)

* Esra ŞAHİN^a , Vedat YİĞİTOĞLU^a 

^a Akdeniz University, Manavgat Tourism Faculty, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Manavgat/Antalya

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 19.07.2022

Kabul Tarihi: 14.09.2022

Anahtar Kelimeler

QR menü

Teknolojiye dayalı hizmet yenilikçiliği

Deneyimsel yenilikçilik

Hizmet kalitesi

Restoran imajı

Öz

QR menüler yiyecek içecek işletmelerinde müşterilerin akıllı telefonlarıyla masalarda bulunan karekodları okutarak görüntüleyebilecekleri dijital menülerdir. QR menüler yiyecek içecek hizmet işletmelerinde kullanılan teknoloji tabanlı yenilikçi uygulamalara bir örnektir. Aynı zamanda müşterilere farklı bir süreç deneyimi yaşatarak deneyimsel yenilikçiliğe de örnek teşkil ederler. Bu araştırmanın amacı restoranlarda QR menü kullanımı kapsamında, deneyimsel ve teknolojik yenilik uygulamalarının müşteri bakış açısından değerlendirilerek hizmet kalitesine ve restoran imajına etkisinin olup olmadığını incelemektir. Araştırma verileri Antalya’da orta sınıf restoranlarda QR menü kullanan kişilere yüz yüze anket uygulamasıyla 2022 yılı Temmuz ayı içerisinde toplanmıştır. Geçerli 392 ankete regresyon analizi uygulanmıştır. Araştırma sonuçları teknolojiye dayalı hizmet yenilikçiliğinin hizmet kalitesi üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını, restoran imajı üzerinde ise anlamlı etkisi olduğunu göstermektedir. Buna karşın deneyimsel yenilikçiliğinin hem restoranın hizmet kalitesine hem de restoran imajına anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir. Hizmet kalitesinin restoran seçimi ve müşteri memnuniyeti üzerinde önemli etkisi olduğu bilinen restoran imajına etkisi ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Keywords

QR menu

Technology-based service innovativeness

Experiential innovativeness

Service quality

Restaurant image

Abstract

QR menus are digital menus in food and beverage businesses that customers can view by scanning the QR codes on the tables with their smartphones. QR menus are an example of technology-based innovative applications used in food and beverage service businesses. At the same time, they set an example for experiential innovation by providing customers with a different ordering process experience. This research aims to examine whether experiential and technological innovation applications affect service quality and restaurant image by evaluating from the customer's point of view within the scope of QR menu usage in restaurants. The research data were collected in July 2022 by face-to-face survey application to people who use QR menus in middle-class restaurants in Antalya. Regression analysis was applied to 392 valid questionnaires. The results of the research show that technology-based service innovation does not have a significant effect on service quality, but has a significant effect on restaurant image. On the other hand, it is seen that experiential innovation has a significant effect on both the service quality and the image of the restaurant. The effect of service quality on restaurant image, which is known to have a significant effect on restaurant selection and customer satisfaction, was found to be statistically significant.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: esrasahin@akdeniz.edu.tr (E. Sahin)

DOI:10.21325/jotags.2022.1065