

TURİZM SEKTÖRÜNDE MÜŞTERİ ANALİZİ:

ALANYA, KUNDU, BELEK ve SİDE ARAŞTIRMASI

Mustafa KAVACIK

© Copyright 2020

Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Kitabevi A.Ş.'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kayıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.

*Bu Çalışma Mustafa KAVACIK'a ait "Turizm Sektöründe Uluslararası Müşterilerin Destinasyonlara Göre Karşılaştırmalı Analizi: Alanya, Kundu, Belek ve Side Araştırması" adlı Doktora Tezinden üretilmiştir.

ISBN

978-625-7707-15-2

Kitap Adı

Turizm Sektöründe Müşteri Analizi:
Alanya, Kundu, Belek ve Side Araştırması

Yazar

Mustafa KAVACIK

Yayın Koordinatörü

Yasin Dilmen

Sayfa ve Kapak Tasarımı

Akademisyen Dizgi Ünitesi

Yayıncı Sertifika No

47518

Baskı ve Cilt

Vadi Matbaacılık

Bisac Code

BUS081000

DOI

10.37609/akya.1043

GENEL DAĞITIM

Akademisyen Kitabevi A.Ş.

Halk Sokak 5 / A

Yenişehir / Ankara

Tel: 0312 431 16 33

siparis@akademisyen.com

www.akademisyen.com

ÖNSÖZ

Bu çalışmada bana destek veren, beni teşvik eden ve yönlendiren herkese sonsuz şükranlarımı sunuyorum. Kitabın basımında büyük katkısı bulunan Akademisyen Kitabevi'nin özveri ile çalışan ekibine teşekkür ederim. Kitabın içerdiği alanda çalışan tüm araştırmacılara katkısı olması dileğiyle.

Dr. Mustafa KAVACIK

KISALTMALAR LİSTESİ

- ALTSO** : Alanya Ticaret ve Sanayi Odası
- C.** : Cilt
- Çev.** : Çeviren
- Der.** : Derleyen
- Ed.** : Editör
- F** : Varyans analizinde hesaplanan değer
- f** : Frekans (Sıklık)
- HŞDS** : Her Şey Dahil Sistem
- Km** : Kilometre
- Ltd. Şti.** : Limited Şirket
- MEB** : Milli Eğitim Bakanlığı
- M.Ö.** : Milattan Önce
- M.S.** : Milattan Sonra
- m** : metre
- m²** : metrekare
- N** : Evren eleman sayısı
- n** : Örnek kütle eleman sayısı
- No** : Numara
- p** : Anlamlılık düzeyi
- RFM** : Recency, frequency, monetary (son satın alma zamanı, sıklık, parasallık)
- s.** : Sayfa
- SPSS** : Statistical Package for Social Sciences
- S.S.** : Standart Sapma
- TP** : Tam Pansiyon
- USA** : Amerika Birleşik Devletleri
- vb.** : ve benzerleri
- vd.** : ve diğerleri

- Vol.** : Volume
YP. : Yarım Pansiyon
% : Yüzde
 Σ : Toplam Sembolü

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: TURİZMDE KONAKLAMA İŞLETMELERİ	
1.1. Konaklama İşletmesi Kavramı.....	3
1.2. Konaklama İşletmesi Türleri	5
1.2.1. Geleneksel Konaklama İşletmeleri.....	5
1.2.2. Tamamlayıcı Konaklama İşletmeleri.....	6
1.2.2.1. Motel	6
1.2.2.2. Tatil Köyü.....	7
1.2.2.3. Pansiyon.....	7
1.2.2.4. Camping	8
1.2.2.5. Apart Otel	8
1.2.2.6. Oberj (Dağ Evi)	9
1.2.2.7. Sağlık Turizmi İşletmeleri	9
1.2.2.8. Hostel.....	10
1.2.2.9. Butik Otel	10
1.3. Otel İşletmesi Kavramı ve Özellikleri	11
1.4. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması	12
1.5. Konaklama Türleri	16
1.5.1. Sadece Yatak (Only Bed) Tipi Konaklama (OB).....	17
1.5.2. Oda-Kahvaltı (Bed and Breakfast) Tipi Konaklama (B&B).....	17
1.5.3. Yarım Pansiyon (Half Board) Konaklama (HB)	18
1.5.4. Tam Pansiyon (Full Board) Konaklama (FB).....	18
1.5.5. Her Şey Dahil (All-Inclusive) Sistem Kapsamında Konaklama (AI).....	18
1.5.6. Ücretsiz Konaklayan Konuklar (Free, Complimentary).....	22
1.5.7. Önemli Konuklar (VIP).....	22
BÖLÜM 2: TURİZM SEKTÖRÜNDE MÜŞTERİ ANALİZİ	
2.1. Turizm Sektöründe Müşteri Bölümlendirme ve Müşteri Tipleri.....	35
2.2.1. Turizm Sektöründe Müşteri Bölümlendirme.....	35
2.2.1.1. Coğrafik Bölümlendirme	37
2.2.1.2. Demografik Bölümlendirme	38
2.2.1.3. Psikografik Bölümlendirme	38

2.2.1.4. Davranışsal Bölümlendirme	40
2.2.2. Turizm Sektöründe Müşteri Tipleri	43
2.3. Turizm Sektöründe Müşteri Satın Alma Davranışı	47
2.4. Turizm Sektöründe Müşteri Memnuniyeti	57
2.5. Turizm Sektöründe Müşteri Sadakati	62
2.5.1. Müşteri Sadakati Çeşitleri ve Sadık Müşteri Tipleri.....	64
2.5.2. Müşteri Sadakatının Boyutları.....	65

BÖLÜM 3: DESTİNASYON KAVRAMI VE ANTALYA DESTİNASYONU HAKKINDA BİLGİLER

3.1. Destinasyon.....	69
3.2. Antalya Merkez Destinasyonu	70
3.3. Side Destinasyonu	78
3.4. Belek Destinasyonu	81
3.5. Alanya Destinasyonu	81
3.6. Kundu Destinasyonu	82
3.7. Diğer Destinasyonlar	83

BÖLÜM 4: TURİZM SEKTÖRÜNDE ULUSLARARASI MÜŞTERİLERİN DESTİNASYONLARA GÖRE KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ: ALANYA, KUNDU, BELEK VE SİDE ARAŞTIRMASI

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	85
4.2. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları.....	86
4.3. Araştırmanın Yöntemi.....	87
4.3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	87
4.3.2. Verilerin Toplanması	90
4.3.3. Veri Toplama Araçları	90
4.4. Araştırmanın Bulguları	92
4.4.1. Güvenilirlik Analizi	92
4.4.2. Araştırmadan Elde Edilen Bulguların Değerlendirilmesi	93
4.4.2.1. Katılımcıların Demografik, Psikografik ve Tatil Çıkma Özelliklerine İlişkin Bulgular	94
4.4.2.1.1. Demografik Özelliklere Göre Dağılım	94
4.4.2.1.2. Psikografik Özellikler ve Diğer Değişkenlere Göre Dağılım	104
4.4.2.2. Konaklama Türü, Destinasyon ve Otel Seçiminde Etkili Olan Faktörler	112
4.4.2.2.1. Konaklama Türü Seçiminde Etkili Olan Faktörler	112
4.4.2.2.2. Destinasyon Seçiminde Etkili Olan Faktörler	115
4.4.2.2.3. Otel Seçiminde Etkili Olan Faktörler	118

4.4.2.3. Müşteri Memnuniyeti, Sadakati ve Marka Bilinirliğine İlişkin İfadeler .	122
4.4.2.4. Destinasyonlara Göre Müşteri Memnuniyeti, Sadakati ve Marka Bilinirliğine İlişkin İfadeler	125
4.4.2.4.1. Side Destinasyonu	125
4.4.2.4.2. Belek Destinasyonu	128
4.4.2.4.3. Alanya Destinasyonu	130
4.4.2.4.3. Kundu Destinasyonu.....	132
4.4.2.5. Destinasyonlar ile Katılımcıların Demografik, Psikografik ve Tatile Çıkma Özelliklerine İlişkin Çapraz Tablolar	135
4.4.2.5.1. Destinasyonlar ile Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Çapraz Tablolar.....	136
4.4.2.5.2. Destinasyonlar ile Katılımcıların Psikografik ve Tatile Çıkma Özelliklerine İlişkin Çapraz Tablolar	155
4.4.2.6. Katılımcıların Tercih Ettikleri Konaklama Türü ile Demografik, Psikografik ve Tatile Çıkma Özelliklerine İlişkin Çapraz Tablolar	172
4.4.2.6.1. Katılımcıların Tercih Ettikleri Konaklama Türü ile Demografik Özelliklerine İlişkin Çapraz Tablolar	172
4.4.2.6.2. Katılımcıların Tercih Ettikleri Konaklama Türü ile Psikografik ve Tatile Çıkma Özelliklerine İlişkin Çapraz Tablolar	189
4.4.3. Araştırma Verilerinin İstatistiksel Analiz Değerleri	208
4.4.3.1. Uluslararası Turistlerin Otel İşletmelerinden Tüm Beklenti ve Algılamalarının Karşılaştırması.....	208
4.4.3.2. Otel İşletmelerinin Fiziksel Olanaklarından Beklenti ve Algı Farkı	209
4.4.3.3. Otel İşletmelerinin Hizmetlerinden Beklenti ve Algı Farkı	211
4.4.3.4. Otel İşletmelerinin Personelinden Beklenti ve Algı Farkı	212
4.4.3.5. Otel İşletmelerinin Varlıkları (Fiziksel Olanaklar, Hizmetler ve Personel) ile Müşteri Memnuniyeti Arasındaki İlişki	213
4.4.3.6. Destinasyonlara Göre Toplam Beklenti ve Algı Farkı.....	215
4.4.3.7. Destinasyonlara Göre Fiziksel Olanaklardan Beklenti ve Algı Farkı.....	216
4.4.3.8. Destinasyonlara Göre Hizmetlerden Beklenti ve Algı Farkı.....	217
4.4.3.9. Destinasyonlara Göre Personelden Beklenti ve Algı Farkı.....	219
4.4.3.10. Konaklama Türlerine Göre Toplam Beklenti ve Algı Farkı	221
4.4.3.11. Konaklama Türlerine Göre Fiziksel Olanaklardan Beklenti ve Algı Farkı ...	222
4.4.3.12. Konaklama Türlerine Göre Hizmetlerden Beklenti ve Algı Farkı	223
4.4.3.13. Konaklama Türlerine Göre Personelden Beklenti ve Algı Farkı	225
4.4.3.14. Milliyetlere Göre Toplam Beklenti ve Algı Farkı	227

4.4.3.15. Milliyetlere Göre Fiziksel Olanaklardan Beklenti ve Algı Farkı	228
4.4.3.16. Milliyetlere Göre Hizmetlerden Beklenti ve Algı Farkı	229
4.4.3.17. Milliyetlere Göre Personelden Beklenti ve Algı Farkı	230
4.4.3.18. Destinasyon, Konaklama Türü ve Otele Gelme Sıklığına Göre Beklenti ve Algı Farkı	231
4.4.3.19. Destinasyon, Konaklama Türü ve Milliyetlere Göre Beklenti ve Algı Farkı.....	243
SONUÇ	257
KAYNAKÇA	273
ÖZGEÇMİŞ	281

KAYNAKLAR

- Adan, Ö., "Uluslararası Otel Sınıflandırması", Uluslararası Turizm İşletmeciliği, der. Pınar İ., 71-88, Nobel Yayınevi, Ankara, 2011.
- Ak, B., "Parametrik Hipotez Testleri", SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Der. Kalaycı Ş., Asil Yayın, Ankara, 2010, 73-112.
- Aksu, A.A., "Gap Analysis in Customer Loyalty: A Research in 5-Star Hotels in the Antalya Region of Turkey", Quality&Quantity, Vol.40, 2006, 187-205.
- Aktaş, A., Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi, Azim Matbaa, Antalya, 2002.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E., Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, Sakarya Kitabevi, Sakarya, 2010.
- Amirtahmaseb, S., The Typology of Inbound Tourists Visiting Iran, Master Thesis in Tourism and Hospitality Management, Isfahan University & Lulea University, December 6, 2007.
- Anderson, B.B., "A Customer Analysis Course for the Marketing Curriculum", Journal of Marketing Education, 19:2, 1997, 2-15.
- Arüv, C., Yıldırım, M. ve Topkaya, B., "Antalya Kentindeki Turizm Faaliyetlerinin Kıyı Alanlarına Etkilerinin Belirlenmesi", <http://www.e-kutuphane.imo.org.tr/pdf/11094.pdf>, 2008, Erişim Tarihi: 06.04.2014.
- Avcı, U. ve Sayılır, A., "Hizmet Kalitesi Çerçevesinde Çalışanların Rolüne ve Yeterliliklerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir İnceleme", Sayı: 1, 2006, 121-138.
- Avcıokurt, C. ve Köroğlu, Ö., "Termal Otel İşletmelerinde Müşteri Sadakatini Artıran Nitelikleri Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması", Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, Sayı:1, Yıl:3, 2006, 5-16.
- Baloğlu, Ş., "Dimensions of Customer Loyalty: Separating Friends from Well Wishers", Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol.43, 2002, 47-59.
- Balta, S. ve Altıntaş, V., Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayını, 2012, Eskişehir.
- Baş T., Anket, Seçkin Yayınevi, Ankara, 2010.
- Batman, O., Otel İşletmelerinin Yönetimi, Değişim Yayınları, İstanbul, 2008.
- Bearden, W.O., Ingram, T.N. ve Laforge, R.W., Marketing Principles&Perspectives, McGraw-Hill/Irwin Companies, Fourth Edition, USA, 2004.
- Bowen, J.T. ve Chen, S.L., "The Relationships between Customer Loyalty and Customer Satisfaction", International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol.13, Issue.5, 2001, 213-217.
- Buhalis, D., "Marketing the Competitive Destination of the Future", Tourism Management, Vol.21, 2000, 97-116.
- Büyükoztürk, Ş., Çakmak, E.K., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F., Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Pegem Akademi, Ankara, 2011.
- Chan, H., Hotel Customer Needs, Satisfaction and Loyalty: Analysis of Travelers with Disabilities in Taiwan, A Dissertation in Hospitality Administration, Texas Tech University, 2010.
- Chang, H.C. ve Tsai, H.P., "Group RFM Analysis as A Novel Framework to Discover Better Customer Consumption Behavior", Expert Systems With Applications, Vol.38, 2011, 14499-14513.
- Chen, L.C., Lin, S.P. ve Kuo, C.M., "Rural Tourism: Marketing Strategies for the Bed and Breakfast Industry in Taiwan", International Journal of Hospitality Management, Vol.32, 2013, 278-286.
- Cheng, C.H. ve Chen, Y.S., "Classifying the Segmentation of Customer Value via RFM Model and RS Theory", Expert Systems with Applications, Vol.36, 2009, 4176-4184.

- Cohen, E., "Toward a Sociology of International Tourism", *Social Research*, Vol.39, No.1, 1972, 164-182.
- Cohen, E., "The Sociology of Tourism: Approaches, Issues and Findings", *Annual Review of Sociology*, Vol.10, 1984, 373-392.
- Çakıcı, C., "Otel İşletmeciliğinde Müşteri Tatmin Düzeylerinin "Değerlendirme Formları" Kullanılarak Belirlenmesi", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt.9, Sayı.2, 1998, 9-16.
- Çalhan, H., Çakıcı, A.C. ve Karamustafa, K., "Müşteri Değeri, Müşteri Sermayesi ve Otel Performansı İlişkisi Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme", *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:33, 2012/2, 87-120.
- Çatı, K. ve Koçoğlu, C.M., "Müşteri Sadakati ile Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 2008, 167-188.
- Çatı, K., Koçoğlu, C.M. ve Gelibolu, L., "Müşteri Beklentileri ile Müşteri Sadakati Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Bir Otel Örneği", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt.19, Sayı.1, 2010, 429-446.
- Çeltek, E., *Turizm İşletmelerinde Elektronik Müşteri İlişkileri (E-MİY)*, (Ed. Meryem AKOĞLAN KOZAK), Detay Yayıncılık, Ankara, 2013.
- Çetin, İ. ve Caber, M., *Antalya, Turizm Coğrafyası*, (der. Aktaş G.), 213-255, Detay Yayıncılık, Ankara, 2008.
- Çiftçi, H., Düzakin, E. ve Önal, Y.B., "All Inclusive System and Its Effects on the Turkish Tourism Sector", *Problems and Perspectives in Management*, Vol. 5, Issue 3, 2007, 269-285.
- Demir, Ş.Ş. ve Kozak M., "Turizmde Tüketici Davranışları Modelini Oluşturan Aşamalar Arasındaki İlişki", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 22, Sayı: 1, Bahar 2011, 19-34.
- Devebakan, N., "Sağlık İşletmelerinde Teknik ve Algılanan Kalite", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt.8, Sayı.1, 2006, 120-149.
- Dibb S. ve Simkin, L., *The Market Segmentation Workbook Target Marketing for Marketing Managers*, Cengage Learning Business Press, England, 1996.
- Dick, A.S. ve Basu, K., "Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.22, No.2, 1994, 99-113.
- Doğan, H.Z., *Turizmin Sosyo-Kültürel Temelleri*, Detay Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara, 2004.
- Doğan, S. ve Kılıç, S., "İlişki Yönetiminde İç ve Dış Müşteri Memnuniyetinin Sağlanması", *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İİBF Dergisi*, Sayı: 14, Haziran/2008, 60-87.
- Durmaz, Y., *Tüketici Davranışları*, Detay Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara, 2011.
- Erciş, A., Ünal, S. ve Can, P., "Yaşam Tarzlarının Satın Alma Karar Süreci Üzerindeki Rolü", *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt: 21, Sayı: 2, 2007, 281-311.
- Erevelles, S. ve Leavitt, C., "A Comparison of Current Models of Consumer Satisfaction/Dissatisfaction", *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol.5, 1992, 104-114.
- Faikoğlu, S., *Süpermarketlerde Müşteri Memnuniyetine Etki Eden Faktörler ve Düzce İlinde Müşteri Memnuniyetinin Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*, Abant İzzet Baysal Üniversitesi SBE Yüksek Lisans Tezi, Eylül-2005, Bolu.
- Flint, D.J., Blocker, C.P. ve Boutin, P.J., "Customer Value Anticipation, Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Examination", *Industrial Marketing Management*, Vol.40, No.2, 2011, 219-230.
- Gegez, A.E., *Pazarlama Araştırmaları*, Beta Yayınları, İstanbul, 2010.
- Giese, J.L. ve Cote, J.A., "Defining Consumer Satisfaction", *Academy of Marketing Science Review*, Vol.1, 2000, 1-27.
- Gök, O., "Endüstriyel Pazarlarda Müşteri Tatmini ve Ölçümü: Bir Kavramsallaştırma Çabası", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 8, Sayı: 3, 2006, 77-94.
- Guiltinan, J.P, Paul, G.W. ve Madden T.J., *Marketing Management: Strategies and Programs*, McGraw-Hill Companies, 1997.

- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. ve Anderson, R.E., *Multivariate Data Analysis*, Pearson Education Limited, USA, 2014.
- Harmandarođlu, S.F., *The Importance of Customer Satisfaction: A Gap Analysis at Kuralkan Company*, Master of Arts in Management, Fatih University, İstanbul, 2010.
- Hayta, A.B., "Turizm Pazarlamasında Tüketici Satın Alma Süreci ve Karşılaşılan Sorunlar", *Kastamonu Eğitim Dergisi*, Cilt: 16, No: 1, 2008, 31-48.
- Heung, V.C.S. ve Chu, R., "Important Factors Affecting Hong Kong Consumers' Choice of a Travel Agency for All-Inclusive Package Tours", *Journal of Travel Research*, Vol. 39, 2000, 52-59.
- Holloway, J.C., *Marketing for Tourism*, Prentice Hall/Financial Times, Fourth Edition, England, 2004.
- Hudson, S., *Consumer Behaviour Related to Tourism*, in Pizam, A. and Mansfeld, Y. (ed), *Consumer Behaviour in Travel and Tourism*, The Haworth Hospitality Press, New York, 1999, pp. 7-32.
- Iskhakova, L., *Sağlıklı Yaşam Tesislerinde (SPA) Müşteri Memnuniyeti: Antalya'daki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2010.
- İnal, M. E., "Müşteri Analizi", *Pazarlama Stratejileri Yönetmel Bir Yaklaşım*, der. Torlak Ö., Altunışık R., Beta Yayınları, İstanbul, 2009, 107-136.
- İslamoğlu A. H., *Pazarlama Yönetimi*, Beta Yayıncılık, 4. Baskı, İstanbul, 2008.
- İslamoğlu, A. H. ve Altunışık R., *Tüketici Davranışları*, Beta Yayıncılık, 3. Baskı, İstanbul, 2010.
- Johns, N. ve Gyimothy, S., "Market Segmentation and the Prediction of Tourist Behavior: The Case of Bornholm, Denmark", *Journal of Travel Research*, Vol.40, February 2002, 316-327.
- Karadađ, L., *Turizmde Tüketicilerin Karar Verme Süreci: Türkiye'yi Ziyaret Eden Aile Grupları Üzerine Bir Araştırma*, Muđla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muđla, Ağustos 2008.
- Karafakıoğlu, M., *Pazarlama İlkeleri*, Literatür Yayınları, İstanbul, 2005.
- Karakaş, B., Bircan, B. ve Gök, O., "Hizmet Sektöründe İlişki Pazarlaması: Butik Oteller ve 5 Yıldızlı Oteller Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma", *Ege Akademik Bakış*, 7(1), 2007, s. 3-18.
- Karaman, D. (2018). "Hizmet Sektöründe İlişki Pazarlamasının Önemi: Teorik Bir Araştırma", *Bingöl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Yıl: 2, Cilt: 2, Sayı: 1, s. 23-40.
- Karatekin, U., *Sosyal Sınıflar İçinde Mesleklere Göre Tüketicilerin Otomobil Alma ve Kullanma Alışkanlıklarına Etkisinin İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta, 2009.
- Kayış A., "Güvenilirlik Analizi", *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Der. Kalaycı Ş., Asil Yayın, Ankara, 2010, 404-419.
- Kayrı M., "Araştırmalarda Gruplar Arası Farkın Belirlenmesine Yönelik Çoklu Karşılaştırma (Post Hoc) Teknikleri", *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt.19, 2009, 51-64.
- Kılıç, B., "Destinasyon Ziyaretçilerinin Sosyo-Demografik Özelliklerinin Sadakat Eğilimleri Üzerine Etkisi". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt.26, 2011, 239-252.
- Kılıç, İ. ve Pelit, E., "Yerli Turistlerin Memnuniyetleri Üzerine Bir Araştırma", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt.5, Sayı.2, 2004, 113-124.
- Kılıç, S. ve Göksel, A., "Tüketici Davranışları: İndirim Kartlarının Tüketici Satın Alma Karar Süreci Üzerindeki Etkisine Dair Ampirik Bir Çalışma", *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2004, 6/2, 147-163.
- Kızılırmak, İ., "Otelcilikte Müşteri Tatmininin Önemi ve Ölçülmesi, Otel İşletmeciliğinde Müşteri Tatmini, Önemi ve Ölçme Teknikleri" *Anatolia Dergisi*, Haziran 1995, 64-70.
- Kim, A.K. ve Brown, G., "Understanding the Relationships Between Perceived Travel Experiences, Overall Satisfaction, and Destination Loyalty", *Anatolia-An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.23, No.3, 2012, 328-347.

- Koç, E., Tüketici Davranışı ve Pazarlama Stratejileri, Global ve Yerel Yaklaşım, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2008.
- Kotler, P. ve Armstrong, G., Principles of Marketing, Prentice Hall International Editions, Amerika, 1991.
- Kotler, P. ve Keller, K.L., Marketing Management, Prentice Hall, 2009. Kozak, N., Turizm Pazarlaması, Detay Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara, 2008.
- Kozak, N., Kozak M. A. ve Kozak, M., Genel Turizm İlkeler-Kavramlar, Detay Yayıncılık, Ankara, 2010.
- Kumar, V. ve Shah, D., "Building and Sustaining Profitable Customer Loyalty for the 21st Century", Journal of Retailing, Vol.80, Issue.4, 2004, 317-330.
- Kurt, S., Turizm Yönetimi ve Pazarlama Stratejileri, Kültür ve Turizm Bakanlığı Çalışma Raporu, Aralık, 2009.
- Kuzgun, Y., "Edwards Kişisel Tercih Envanterinin Türkiye'de Güvenirliği ve Geçerliliği", Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Cilt: 17, Sayı: 1, 1984, 69-93.
- Lai, I.K.W., "The Role of Service Quality, Perceived Value and Relationship Quality in Enhancing Customer Loyalty in the Travel Agency Sector", Journal of Travel & Tourism Marketing, 31:3, 2014, 417-442.
- Laitinen, K., The Perceptions of Tour Guides of Finland as a Travel Destination for Chinese Tourists, Master of Arts in European Tourism Management, Bournemouth University, August 2004.
- Mawoli, M.A. ve Abdulsalam, D., "Effective Market Segmentation and Viability of Islamic Banking in Nigeria", Australian Journal of Business and Management Research", Vol.1, No.10, 2012, 1-9.
- Menekşe, R., "Her Şey Dahil Sisteminin ve Sistemden Faydalananlar Açısından Etkilerinin Otel Yöneticilerinin Gözünden Değerlendirilmesi (Marmaris Örneği)", Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Bahar 2005, (1), 97-124.
- Milli Eğitim Bakanlığı MEGEP, Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Konaklama İşletmeleri ve Konuk, Ankara, 2006.
- Milli Eğitim Bakanlığı, Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Rezervasyon Alma, Ankara, 2011.
- Mohsan, F., Nawaz, M.M., Khan, M.S., Shaukat, Z. ve Aslam, N., "Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan", International Journal of Business and Social Science, Vol.2, No.16, Eylül 2011, 263-270.
- Mucuk, İ., Pazarlama İlkeleri, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2009.
- Nakip, M., Pazarlama Araştırmalarına Giriş, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2013.
- Nimbalkar, D.D. ve Shah, P., "Data Mining Using RFM Analysis", International Journal of Scientific & Engineering Research, Vol.4, Issue 12, 2013, 940-943.
- Nuntsu, N., Tassiopoulos, D. ve Haydam, N., "The Bed and Breakfast Market of Buffalo City (BC), South Africa: Present Status, Constraints and Success Factors", Tourism Management, Vol.25, 2004, 515-522.
- Odabaşı, Y. ve Barış, G., Tüketici Davranışı, Mediacat Yayınları, İstanbul, 10.Baskı, 2010.
- Oliver, R. L., Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer, Irwin/McGraw-Hill, New-York, 1997.
- Oliver, R. L. ve DeSarbo, W. S., "Response Determinants in Satisfaction Judgments", Journal of Consumer Research, Vol. 14, No. 4, March 1988, 495-507.
- Özaltın Türker, G. ve Türker, A., "GSM Operatörleri Sektöründe Marka Sadakatini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi; Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama", Electronic Journal of Vocational Colleges, Sayı.1, Cilt.3, Mayıs 2013, 49-67.
- Özdemir, G., Destinasyon Pazarlaması, Detay Yayıncılık, Ankara, 2008.
- Özer, Ö. ve Günaydın, Y., "Otel İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakati İlişkisi: Dört Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama", Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 2, 2010, 127-154.

- Özgen, Ö., Emiroğlu, H., Yıldız M., Taş, A.S. ve Purutçuoğlu E., Tüketiciler ve Modern Biyoteknoloji: Model Yaklaşımlar, Ankara Üniversitesi Biyoteknoloji Enstitüsü Yayınları, No:1, Ankara, 2007.
- Özmen, M., "Müşteri Analizi", Pazarlama Stratejileri Yönetmel Bir Yaklaşım, der. Torlak Ö., Altunışık R., Beta Yayınları, İstanbul, 2012, 137-163.
- Paylan, M.A., Algılanan Hizmet Kalitesi, Müşteri Değeri ve Müşteri Tatmininin Davranışsal Niyetler Üzerine Etkisi (Karayolu Ulaşım Sektöründe Bir Araştırma), Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 2007.
- Pizam, A. ve Ellis, T., "Customer Satisfaction and its Measurement in Hospitality Enterprises", International Journal of Contemporary Hospitality Management, 11/7, 1999, 326-339.
- Plog, S., "Why Destination Areas Rise and Fall in Popularity", Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol.42, No.3, June 2001, 13-24.
- Rızaoğlu, B., Turizm Pazarlaması, Detay Yayıncılık, Ankara, 2004.
- Rodriguez, I.L., Social Media in Tourism Behaviour, Master of Arts in European Tourism Management, Bournemouth University, August 2009.
- Roney, S.A., Turizm Bir Sistemin Analizi, Detay Yayıncılık, Ankara, 2011.
- Sabah Kıyan, Ş., "Müşterilerin Çalışanların Sorunlarına Yönelik Tutumları ve Müşteri Sadakati Modeli Etkileşimi", Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt.33, Sayı.2, 2012, 421-452.
- Schermerhorn, J.R., Osborn, R.N., Hunt, J.G., ve Uhl-Bien M., Organizational Behaviour, John Wiley&Sons, New Jersey, 2012.
- Shahin, A., Abandi, A.A. ve Javadi M.H.M., "Analyzing the Relationship between Customer Satisfaction and Loyalty in the Software Industry-With a Case Study in Isfahan System Group", International Journal of Business and Social Science, Vol.2, No.23, December 2011, 129-136.
- Shoemaker, S. ve Lewis, R.C., "Customer Loyalty: The Future of Hospitality Marketing", International Journal of Hospitality Management, Vol.18, Issue.4, 1999, 345-370.
- Skogland, I. ve Siguaw, J.A., "Are Your Satisfied Customer Loyal?", Cornell Hotel And Restaurant Administration Quarterly, Vol.45, No.3, 2004, 221-234.
- Smith, W.R., "Product Differentiation and Market Segmentation as Alternative Marketing Strategies", The Journal of Marketing, Vol.21, No.1, 1956, 3-8.
- Süklüm, N., "Türkiye'de Hizmet Sektöründeki Turizm İşletmelerinde Uygulanan Her Şey Dahil Sisteminin Müşteri Memnuniyeti Üzerindeki Etkisinin Ölçülmesi ve Bir Alan Araştırması", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın, 2006.
- Swarbrooke, J. ve Horner, S., Consumer Behaviour in Tourism, Butterworth-Heinemann, 2007.
- Swartzlander, A., Serving Internal and External Customers, Pearson Prentice Hall, USA, 2004.
- Şendur, F., İlişkisel Pazarlama Çerçevesinde Müşteri Değeri Yaratmanın Önemi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir, 2009.
- Şener, B., Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon, Detay Yayıncılık, Ankara, 2010.
- Şenol, F., Turizm Kaynakları&Dünya Kültür Mirası, Balıkesir Üniversitesi Erdek Meslek Yüksekokulu, 2006.
- Tao, Y.H. ve Yeh, C.C.R., "Simple Database Marketing Tools in Customer Analysis and Retention", International Journal of Information Management, Vol.23, 2003, 291-301.
- Telci, E.E., Maden, C. ve Kantur, D., "The Theory of Cognitive Dissonance: A Marketing and Management Perspective", Procedia Social and Behavioral Sciences, Vol.24, 2011, 378-386.
- Tikici, M. ve Türk M., İnsan Odaklı Yönetim ve Müşteri Memnuniyeti: Malatya İlinde Bir Uygulama, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt: 8, Sayı: 3, 2003, 27-48.
- TÜRSAB, Antalya, Şubat Yayıncılık, İstanbul, 2002.
- Tynan, A.C. ve Drayton, J., "Market Segmentation", Journal of Marketing Management, Vol.2, No.3, 301-335.

- Ural, A. ve Kılıç, İ., *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2006.
- Usta, Ö., *Turizm Genel ve Yapısal Yaklaşım*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2009.
- Uzama, A., "Marketing Japan's Travel and Tourism Industry to International Tourists", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.21, No.3, 2009, 356-365.
- Üner, M.M., Sökmen, A. ve Birkan İ., "Türkiye'de Her Şey Dahil Uygulamasının Konaklama İşletmeleri Üzerindeki Etkisi: Antalya Örneği", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, (17:1), 2006, 35-50.
- Üner, M.M., Sökmen, A. ve Güler, D., "Her Şey Dahil Sisteminde Farklı Uygulamalar ve Antalya Ölçeğinde Bir Araştırma", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, (18:1), 2007, 53-63.
- Vavra, T.G., *Müşteri Tatmini Ölçümlerinizi Geliştirmenin Yolları*, KalDer Yayınları, Rota Yayın Tanıtım, Kasım 1999.
- Velluet, A.C., *An Investigation into Consumer Behaviour Across E-tourism*, Bachelor of Business Ordinary Degree in Marketing, Dublin Business School, March 2011.
- Vyncke, P., "Lifestyle Segmentation From Attitudes, Interests and Opinions, to Values, Aesthetic Styles, Life Visions and Media Preferences", *European Journal of Communication*, Vol. 17:4, USA, 2002, 445-463
- Williams, A., *Understanding The Hospitality Consumer*, Butterworth-Heinemann, USA, 2002.
- Yaşa, E., *Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti ve Bağlılık İlişkisi: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Karşılaştırılması*, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Enstitüsü, Adana, 2012.
- Yaylı A. ve Yayla İ., "Turistlerin Her Şey Dahil Sistemini Tercih Etme Nedenleri", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, (4:1), 2012, 143-162.
- Yıldırım, M., *Turistlerin Davranışlarında Kültürün Yeri: Alanya'ya Gelen Turistler Üzerine Bir Araştırma*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Mayıs 2010.
- Yıldız, A. (2020). *Faydacı Tüketim*. Mehmet Marangoz ve Aytekin Fırat (Ed.), *Tüketim Yaklaşımları, Kavramlar, Davranışlar, Uygulamalar içinde* (s.89-124). 1. Baskı. İstanbul: Beta Yayınları
- Yıldız, A. Ve Fırat, A. (2017). *Havayolu Yolcu Pazarı Bölümlerinin İncelenmesi*. *International Journal of Academic Value Studies (Javstudies)*, Vol 3, Issue 15, pp. 241-260
- Yıldız, S. ve Çilingir, Z., "Elektronik Pazarlamada Müşteri Sadakatinin Geliştirilmesi: Karadeniz Teknik Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 19, Sayı: 1, 2010, 412-428.
- Yi, Y., "A Critical Review of Consumer Satisfaction", Working Paper, University of Michigan. School of Business Administration. Division of Research, 1989, 1-74.
- Yörükoğlu, İ. ve Yörükoğlu M. A., *Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara, 1998.
- Yurdakul, M., "İlişkisel Pazarlama Anlayışında Müşteri Sadakati Olgusunun Ayrıntılı Bir Şekilde Analizi", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt.17, 2007, 268- 287.
- Yüksel, A. ve Kılınç, U.K., "Konaklama İşletmelerinde Yetkilendirme ve Şikayet Sonrası Müşteri Davranışları Üzerine Etkisi", *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt.14, No.2, 2003, 107-118.
- Yükselen, C., *Pazarlama İlkeler-Yönetim-Örnek Olaylar*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2010.
- Zafer, S., *Alanya'daki Yerleşik Yabancıların Sosyal Statülerinin Belirlenmesi ve Satın Alma Davranışı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya, 2013.

İnternet Kaynakları

- Abdallat, M.M.A. ve Emam, H.E.S.E., "Consumer Behaviour Models in Tourism", Analysis Study, Department of Tourism and Hospitality, Faculty of Tourism and Archeology, King Saud University, 2011, [http://faculty.ksu.edu.sa/73944/DocLib/Consumer% 20Behavior% 20Models% 20and% 20Consumer% 20Behavior% 20in% 20Tourism.PDF](http://faculty.ksu.edu.sa/73944/DocLib/Consumer%20Behavior%20Models%20and%20Consumer%20Behavior%20in%20Tourism.PDF), Erişim Tarihi: 12.06.2013.

- T.C. Resmi Gazete, 2005, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, Sayı: 25852, İnternet Adresi: <http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/06/20050621.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/06/20050621.htm>, Erişim Tarihi: 20.11.2012.
- <http://www.alanya.bel.tr/Sayfa/10/Tarihce>, Erişim Tarihi: 06.04.2014.
- http://alanya.gov.tr/index.php?option=com_content&task=view&id=20&Itemid=3, Erişim Tarihi: 06.04.2014.
- <http://www.antalya.gov.tr/icerik/13/168/antalya.html#kopru>, Erişim Tarihi: 23.03.2014.
- <http://www.belek.bel.tr/sayfa/kategori/tarihce>, Erişim Tarihi: 05.04.2014. <http://faculty.ksu.edu.sa/73944/DocLib/Consumer%20Behavior%20Models%20and%20Consumer%20Behavior%20in%20Tourism.PDF>, Erişim Tarihi: 15.10.2013.
- <http://www.farklitatil.com/bilgi.asp?id=65&BilgiADI=Antalya%20Turistik%20Harita>, Erişim Tarihi: 08.07.2014.
- <http://www.jerseybusiness.je/media/Documents/Consumer%20Analysis.pdf>, Erişim Tarihi: 24.03.2013.
- <http://www.kas.gov.tr/turkce/kas/cografi-yapi.html>, Erişim Tarihi: 01.05.2013. <http://www.kibri-sotel.com/otel-konaklama-terimleri.html>, Erişim Tarihi: 01.05.2013.
- <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/TR,10385/altinbesik-magarasi---antalya.html>, Erişim Tarihi: 05.04.2014.
- <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/TR,10341/dim-magarasi---antalya.html>, Erişim Tarihi: 05.04.2014.
- <http://www.kuyab.com/KUYAB/MENU/TR/4/KUNDU.aspx>, Erişim Tarihi: 05.04.2014. <http://www.manavgat.bel.tr/anasayfa/createpage.php?pid=22>, Erişim Tarihi: 04.04.2014.
- <http://marketman-onair.blogspot.com/2008/02/sosyal-sinif-ve-pazarlama.html>, Erişim Tarihi: 01.05.2013.
- http://www.side.bel.tr/tr/icerik/sidemiz/side_hakkinda_tarihi_bilgiler.aspx, Erişim Tarihi: 31.03.2014.
- <http://www.tatilpanosu.com/nedir/tam-pansiyon-plus-nedir.aspx>, Erişim Tarihi: 01.05.2013. <http://www.touristica.com.tr/belek>, Erişim Tarihi: 05.04.2014.
- http://www.tursab.org.tr/tr/mevzuat/ilkeler/tursab-turizm-tuketici-taleplerini-degerlendirmecizelgesi_64.html, Erişim Tarihi: 01.05.2013