

Hizmet Kalitesinin Ekoserv Yöntemi İle Ölçülmesi: Fethiye Kelebekler Vadisinde Bir Araştırma

Öğr. Gör. Abdullah Uslu
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
Fethiye A.S.M.K. MYO
Turizm ve Seyahat Programı
E-posta :auslu@mu.edu.tr

Arş. Gör. Bayram Akay
Kırklareli Üniversitesi
Turizm Fakültesi
Turizm İşletmeciliği Bölümü
E-posta: bayramakay@kirkclareli.edu.tr

Öğr. Gör. Aydın Ünal
Kırklareli Üniversitesi
Pınarhisar MYO, Turizm ve Seyahat Programı
E-posta: aydin.unal@kirkclareli.edu.tr

Özet

Kelebekler Vadisi, Ölüdeniz (Lagün), Babadağ, Kayaköy, Telmessos, Saklıkent, Çalış plajı gibi birçok doğal, tarihi ve kültürel çekiciliğe sahip Fethiye ilçesi önemli bir turizm merkezidir. Deniz turizminde önemli bir destinasyon olan bölge, aynı zamanda alternatif turizm türlerinden özellikle ekoturizm açısından önemli bir potansiyele sahiptir. Bu çalışmanın amacı ekoturizm potansiyeline sahip Kelebekler Vadisi'ni ziyaret eden turistlerin hizmet kalitesi beklenti ve algılarını EKOSERV ölçeği ile tespit ederek hizmet kalitesini ölçmektir. Araştırmada yerli ve yabancı 151 turiste anket uygulanmıştır. Araştırma EKOSERV hizmet kalitesi ölçüm modelindeki somut/fiziki özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven, empati ve ekolojik çevre olmak üzere altı boyutta ele alınmıştır.

Anahtar sözcükler: Turizm hizmetleri, hizmet kalitesi, eko turizm, ECOSERV.

The Measurement of The Service Quality Via Ecoserv Method: A Research in Fethiye Butterfly Valley

Abstract

Fethiye District is an important tourism center that possesses a lot of natural, historical and cultural appealing such as The Butterfly Valley, Dead Sea, Babadağ, Kayaköy, Telmessos, Hidden City and Çalış Beach. This district which is an important destination for sea tourism has a great potential in terms of ecotourism. This study aims to measure the perceptions and expectations of the service quality of the tourists that visit The Butterfly Valley, where possesses an ecotourism potential, via ECOSERV method and find out service quality. A survey has been applied to 151 foreign and local tourists in this study. The study has been evaluated under six dimensions in EKOSERV service quality measuring model in terms of tangibles, assurance, reliability, responsiveness, eco-tangibles and empathy.

Key Words: Tourism services, service quality, eco tourism, ECOSERV.