

## Kadın Çalışanların Müşteri Memnuniyetine Etkisinin Değerlendirilmesi\*

### Assessing The Effects of Women Employees on Customer Satisfaction

**Arş. Gör. Ebru ARSLANER**

*Osmangazi Üniversitesi*

*Turizm Fakültesi*

*E-posta: earslaner@ogu.edu.tr*

**Doç. Dr. Medet YOLAL**

*Anadolu Üniversitesi*

*Turizm Fakültesi*

*E-posta: myolal@anadolu.edu.tr*

---

#### Özet

Kadın çalışanlar için önemli bir istihdam alanı olan konaklama işletmelerinde müşteri memnuniyetinin sağlanmasında kadın çalışanlar önemli bir yer tutmaktadır. Bu çalışmada kadın çalışanların müşteri memnuniyetine etkisi ve müşterilerin kadın çalışanlara bakış açısının belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışma Antalya ve Muğla'daki konaklama işletmelerinde hizmet alan 311 müşteriye anket uygulanmasıyla gerçekleştirilmiştir. Yapılan faktör analizi, kümeleme analizi ve çoklu uyum analizi sonuçlarına göre araştırmaya katılan müşterilerin genel anlamda kadın çalışanlardan memnun oldukları ve kadın çalışanlara karşı tutumlarının olumlu olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kadın çalışanlardan duyulan memnuniyet üzerinde kadın çalışanların niteliklerinin, katılımcıların kadın çalışanlara bakış açısının ve katılımcıların demografik özelliklerinin de etkisi olduğu saptanmıştır.

**Anahtar sözcükler:** Müşteri memnuniyeti, kadın çalışanlar, konaklama işletmeleri.

#### Abstract

Women employees play an important role in satisfying the customers in accommodation businesses that create significant employment opportunities for women. This study aimed at determining the effects of women employees on customer satisfaction and the customers' perception of women employees in accommodation businesses. The study employed a survey instrument on 311 customers being accommodated in accommodation businesses located in Antalya and Mugla. The results of the factor analysis, cluster analysis and correspondence analysis revealed that the customers are satisfied with the women employees and they have a positive attitude towards women employees in accommodation businesses. Further it was also found that the characteristics of the women employees, attitudes towards women employees and the demographics of the customers all had significant effects on the customers' satisfaction with the women employees in accommodation businesses.

**Key words:** Customer satisfaction, women employees, accommodation businesses.

---

\* Bu çalışma Ebru ARSLANER'in "Kadın Çalışanların Müşteri Memnuniyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma" adlı Yüksek Lisans tezinden üretilmiştir.