



DECEMBER 2021 / Vol:7, Issue:46 / pp.2364-2373

Arrival Date : 20.10.2021

Published Date : 25.12.2021

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.31589/JOSHAS.850>

Cite As : Özdemir, H. & Yelken, M.E. (2021). "Kayak Merkezlerinde Hizmet Kalitesi, Davranışsal Niyet Ve Memnuniyet İlişkisi: Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi Örneği", Journal Of Social, Humanities and Administrative Sciences, 7(46):2364-2373.

Research Article

## KAYAK MERKEZLERİNDE HİZMET KALİTESİ, DAVRANIŞSAL NİYET VE MEMNUNİYET İLİŞKİSİ: ILGAZ YILDIZTEPE KAYAK MERKEZİ ÖRNEĞİ<sup>1</sup>

The Relationship Between Service Quality, Behavioral Intention And Satisfaction In Ski Centers: Ilgaz Yıldıztepe Ski Center Example

Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ÖZDEMİR

Çankırı Karatekin Üniversitesi, Ilgaz Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Çankırı/Türkiye  
ORCID ID: 0000-0002- 9598-6938

Spor Eğitim Uzmanı. Mehmet Emin YELKEN

Çankırı Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Çankırı/Türkiye  
ORCID ID: 0000-0002-3092-0786



### ÖZET

Araştırmada, Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'nde sunulan hizmetlerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne kayak eğitimine gelen üniversite öğrencilerinin demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Ayrıca araştırmada öğrencilerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne yönelik genel memnuniyetleri ile davranışsal niyetleri arasında, öğrencilerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne yönelik genel memnuniyetleri ile hizmet kalitesi boyutları (kayak pistleri, tesisler ve kayak eğitmenleri) arasında ve öğrencilerin davranışsal niyetleri ile hizmet kalitesi boyutları (kayak pistleri, tesisler ve kayak eğitmenleri) arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler araştırılmıştır. Araştırmanın evreni Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne kayak eğitimine gelen Gazi Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesinden ve Giresun Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesinden toplam 155 öğrencidir. Araştırmaya katılmayı kabul eden 142 öğrenci araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Araştırma evreninin %92'sine ulaşılmıştır. Araştırma verileri anket tekniği kullanılarak toplanmıştır. Anket formu Genççer vd. (2008), Sağlık ve Kocaman (2014) Ayaz ve Apak (2017a), Ayaz ve Apak (2017b) araştırmalarında kullandıkları ölçeklerden yararlanılarak hazırlanmıştır. Araştırma verilerinin analizinde IBM SPSS 22 istatistik paket programı kullanılmıştır. Araştırmada öğrencilerin kayak pistleri ve tesisler boyutlarına yönelik hizmet kalitesi algısının cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklara gösterdiği sonucuna, öğrencilerin kayak eğitmenleri boyutuna yönelik hizmet kalitesi algısının yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklara gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca öğrencilerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne yönelik genel memnuniyetleri ile davranışsal niyetleri arasında doğru yönlü (pozitif) yüksek bir ilişki, öğrencilerin genel memnuniyetleri ile hizmet kalitesi boyutları arasında (kayak pistleri) doğru yönlü (pozitif) orta bir ilişki ve öğrencilerin davranışsal niyetleri ile algılanan hizmet kalitesi boyutları arasında (Kayak pistleri ve tesisler) doğru yönlü (pozitif) orta, çok zayıf bir ilişki bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet Kalitesi, Davranışsal Niyet, Memnuniyet, Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi.

### ABSTRACT

In the research, it was investigated whether the services provided at Ilgaz Yıldıztepe Ski Center differ significantly according to the demographic characteristics of university students who come to Ilgaz Yıldıztepe Ski Center for ski training. In addition, in the study, students' general satisfaction towards the Ilgaz Yıldıztepe Ski Center and behavioral intentions, students' general satisfaction towards the Ilgaz Yıldıztepe Ski Center and service quality dimensions (ski slopes, facilities and ski instructors), and students' behavioral intentions and service quality dimensions (ski slopes, facilities and ski instructors) have been investigated. The universe of the research is 155 students from Gazi University Faculty of Sport Sciences and Giresun University Faculty of Sport Sciences, who come to Ilgaz Yıldıztepe Ski Center for ski training. 142 students who accepted to participate in the study constituted the sample of the study. 92% of the research universe has been reached. Research data were collected using questionnaire technique. Questionnaire form Genççer et al. (2008), Sağlık ve Kocaman (2014) Ayaz and Apak (2017a), Ayaz and Apak (2017b) were prepared using the scales they used in their studies. IBM SPSS 22 statistical package program was used in the analysis of research data. In the study, it was concluded that the service quality perception of the students regarding the dimensions of the ski slopes and facilities showed statistically significant differences according to their gender, and it was concluded that the students' perception of service quality regarding the dimension of ski instructors showed statistically significant differences according to their ages. In addition, there is a correct (positive) high relationship between between students' general satisfaction towards the Ilgaz Yıldıztepe Ski Center and their behavioral intentions, a correct (positive) medium relationship, between students' general satisfaction towards the Ilgaz Yıldıztepe Ski Center and service quality dimensions (ski slopes), and between students' behavioral intentions and service quality dimensions (ski runs and facilities) a correct (positive) medium, very weak relationship was found.

**Key words:** Service Quality, Behavioral Intention, Satisfaction, Ilgaz Yıldıztepe Ski Center.

<sup>1</sup> Bu makale 17-19 Eylül 2020 tarihleri arasında Konya'da düzenlenen Uluslararası Aşçı Dede Ateşbaz-ı Veli Sempozyumu adlı etkinlikte sözlü bildiri olarak sunulmuş ve özeti sempozyum bildiri özet kitabında basılmış "Kayak Merkezlerinde Hizmet Kalitesi, Davranışsal Niyet ve Memnuniyet İlişkisi: Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi Örneği" başlıklı bildirin tamamlanmış halidir.

## 1. GİRİŞ

Türkiye 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu uyarınca ilan edilmiş olan kış sporları temalı 29 adet Turizm Merkezi / Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgesi ile alternatif turizm türlerinden kış turizmi alanında önemli bir potansiyele sahiptir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2021). Tablo 1'e göre 29 adet Turizm Merkezi / Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgesi'nden konaklama ve mekanik tesis imkanı sunması bakımından 9 adedi faal (Erzurum Palandöken KTKGB, Bursa Uludağ II. Gelişim Bölgesi KTKGB, Bolu Köroğlu Dağı KTKGB, Kayseri Erciyes KTKGB, Kastamonu Çankırı Ilgaz KTKGB, Kars Sarıkamış KTKGB, Kocaeli Kartepe KTKGB, Isparta Davraz Dağı KTKGB, Sivas Yıldız Dağı KTKGB) ve 7 adedi ise kısmen faal (Çankırı Ilgaz Kadınçayırı Yıldıztepe KTKGB, Ardahan Yalnızçam Uğurludağ KTKGB, Bayburt Kop Dağı KTKGB, Gümüşhane Zigana KTKGB, Erzincan Ergan Dağı KTKGB, Denizli Tavas Bozdağ KTKGB ve Samsun Ladik Akdağ KTKGB) olarak faaliyetine sürdürmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2021). Tablo 1'de kısmen faal Turizm Merkezi / Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgesi içerisinde yer alan Ilgaz Kadınçayırı Yıldıztepe Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgesi Çankırı il sınırları içerisinde yar alan Kadınçayırı mevkiinde kurulmuştur. Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi sahip olduğu modern ve gelişmiş mekanik tesisleri, konaklama imkânları, Ilgaz Belediyesi tarafından işletilen tesisleri, Ilgaz ilçe merkezine yakınlığı, İç Anadolu'yu Batı Karadeniz'e bağlayan Ilgaz 15 Temmuz İstiklal Tüneli ile birlikte her yönden gelişim sağlayan D765 karayoluna yakınlığı, D765 karayolu ile tesisler arası ulaşım kolaylığı ile önemi her geçen gün artan bir kayak merkezidir. Daha önce Ilgaz Kaymakamlığı tarafından işletilen tesislerin işletme hakkı Ilgaz Belediyesine devredilmiş ve günümüzde de Ilgaz Belediyesi tarafından işletilmektedir. Ilgaz Belediyesi tarafından ilçe merkezinden günün belirli saatlerinde ücretsiz servis düzenlemeleri ile kayak merkezine ulaşım imkanı olmayan ziyaretçilerin ve yerel halkın tesislere ulaşımı sağlanmaktadır. Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'nde yeni başlayan kayakçılar için 900 metre uzunluğunda teleski eğitim pisti, yeni başlayan ve orta seviye kayakçılar için 4500 metre uzunluğunda yeşil (Samanyolu) pist ve orta ve ileri düzey kayakçılar için 2400 metre uzunluğunda siyah (Dikmen) pisti olmak üzere, hizmete açık olan üç adet pist, bir adet teleski, bir adet babylift ve bir adet telesiyej hattı bulunmaktadır. Siyah pistin başlangıç yerinden varış noktası arasındaki yükseklik farkı 400 metre olup Slalom, Büyük Slalom ve Snowboard Dünya Kupalarının yapılabileceği standartlara sahiptir (<https://ilgaskayakmerkezi.com/kayak-merkezleri>). Hizmet kalitesi ölçümlerinde, algılanan hizmet kalitesi ile farklı beklenti seviyeleri arasındaki ilişkiyi açıklamak için farklı modeller ve boyutlar geliştirilmiştir (Güven ve Sarıışık, 2014:21). Kış turizmi potansiyeline sahip bir bölgenin, sezonun uzunluğu, kar kalınlığı ve kalitesi gibi mevsimsel etkilerden doğrudan etkilenmesinin yanında bu potansiyeli değerlendirebilmesi için gerekli unsurların başında ulaşım, konaklama ve mekanik tesislerde verilen hizmetin, hizmet kalitesinin sürdürülebilirliği de önemlidir (Özbay, 2018: 204). Verilen hizmetin, hizmet kalitesinde sürdürülebilirliği için sunulan hizmetin en azından müşteri beklentilerinin karşılayacak düzeyde olması gerekliliği, daha da önemlisinin ise müşteri beklentilerinin ötesine geçmesinin gerektiği üzerinde durulduğu görülmüştür (Demirel, 2014: 22). Müşteri beklentilerinin altında, müşteri beklentilerine eşit ve müşteri beklentilerinin üzerinde bir hizmet kalitesi sonucunda ortaya çıkan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik sebepleri, hizmet kalitesinin değerlendirilmesindeki önemli faktörlerin belirlenmesinde, hizmetle ilgili müşterilerin çalışanlardan beklediği performans belirlenmesinde ve hizmet kalitesini belirlenmesinde belirleyici etkenler olarak görülmektedir (Turan, 2014: 20). Davranışsal niyet müşterilerin işletmeye yönelik genel memnuniyetleri ya da memnuniyetsizlikleri ile ortaya çıkan ve aynı işletmeyi gelecekte tekrar tercih etme, işletmeyi yakın çevresine tavsiye etme ve işletme hakkında olumlu konuşma boyutları ile özetlemek mümkündür (Güven ve Sarıışık, 2014: 29). Aynı işletmeyi gelecekte tekrar tercih etme, işletmeyi yakın çevresine tavsiye etme ve işletme hakkında olumlu konuşma boyutları, hizmetin kalitesinin nasıl algılandığı sonucu ortaya çıkan müşteri memnuniyetinden etkilenecek şekilde (Arlı, 2012:22). İşletme sahiplerinin kalite iyileştirme çalışmaları yapmaları müşterilerinin memnuniyetlerini artırmada çok önemli bir faktör olarak değerlendirilebilir (Sağlık ve Kocaman, 2014: 84). Kış turizmi, kış turizm merkezleri, kış sporları ve kayak merkezlerine yönelik yapılan literatür taramasında; Genç vd., (2008); Ceylan, (2009); Koşan, (2013); Demiroğlu, (2014); Sağlık & Kocaman, (2014); Altaş vd., (2015); Göktuğ & Arpa, (2015); Demir & Alım, (2016); Kadioğlu, (2017); Dağdeviren vd., (2017); Korgavuş, (2017); Ayaz & Apak, (2017a); Ayaz & Apak, (2017b); Altundal Öncü vd., (2018); Kara & Özdemir, (2019); Akkuş, (2019); Zaman vd., (2019); Aslan & Kıyıcı, (2019); Demir & Alım, (2019); Arınç, (2019); Kızıllıkan vd., (2019); Çavuş vd., (2019); Çirci Selçuk & Irmak, (2019); Mutlu & Yılmaz, (2019); Polat & Yıldırım, (2019); Zaman & Sevindi, (2019); Evren & Kozak (2019); Özdemir & Yelken, (2020); Kara & Kunt, (2020); Adamiş & Özçoban, (2020); Yurttakalan & Yeşilyurt, (2020); Ünal & Bayar, (2020); Davras, (2020); Özdemir ve Değirmencioğlu (2021), Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezini konu alan yeterli sayıda araştırmaya rastlanmamıştır. Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne yönelik çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı, hizmet

kalitesi, davranışsal niyet ve memnuniyet üzerine araştırma yapanlara fikir vereceği, bölgenin tanıtımına katkı sağlayacağı ve bölge turizminin gelişimi için önem arz edeceği düşünülmektedir. Bu çalışmada, Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'nde sunulan hizmetlerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne kayak eğitimine gelen üniversite öğrencilerinin demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Ayrıca çalışmada öğrencilerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne yönelik genel memnuniyetleri ile davranışsal niyetleri arasında, öğrencilerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne yönelik genel memnuniyetleri ile hizmet kalitesi boyutları (kayak pistleri, tesisler ve kayak eğitmenleri) arasında ve öğrencilerin davranışsal niyetleri ile hizmet kalitesi boyutları (kayak pistleri, tesisler ve kayak eğitmenleri) arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler araştırılmıştır. Bu amaç doğrultusunda geliştirilen hipotezler aşağıda verilmiştir:

Hipotez 1: Öğrencilerin hizmet kalitesi algısı demografik özelliklerine (cinsiyet ve yaş) göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Hipotez 1a: Öğrencilerin kayak pistleri boyutu algısı demografik özelliklerine (cinsiyet ve yaş) göre anlamlı farklılık göstermektedir

Hipotez 1b: Öğrencilerin tesisler boyutu algısı demografik özelliklerine (cinsiyet ve yaş) göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Hipotez 1c: Öğrencilerin kayak eğitmenleri boyutu algısı demografik özelliklerine (cinsiyet ve yaş) göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Hipotez 2: Öğrencilerin davranışsal niyetleri demografik özelliklerine (cinsiyet ve yaş) göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Hipotez 3: Öğrencilerin memnuniyetleri demografik özelliklerine (cinsiyet ve yaş) göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Hipotez 4: Öğrencilerin davranışsal niyetleri ile hizmet kalitesi algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 4a: Öğrencilerin davranışsal niyetleri ile kayak pistleri boyutu algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 4b: Öğrencilerin davranışsal niyetleri ile tesisler boyutu algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 4c: Öğrencilerin davranışsal niyetleri ile kayak eğitmenleri boyutu algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 5: Öğrencilerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne yönelik genel memnuniyetleri ile davranışsal niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6: Öğrencilerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne yönelik genel memnuniyetleri ile hizmet kalitesi algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6a: Öğrencilerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne yönelik genel memnuniyetleri ile kayak pistleri boyutu algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6b: Öğrencilerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne yönelik genel memnuniyetleri ile tesisler boyutu algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6c: Öğrencilerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne yönelik genel memnuniyetleri ile kayak eğitmenleri boyutu algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 1. Kış Sporları Temalı Turizm Merkezi / Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgesi

No	TM / KTKGB	PLAN DURUMU		YATAK KAPASİTESİ		MEVCUT MEKANİK TESİSLER		
		ÇDP	NIP/UIP	Mevcut	Hedef	Adet	Kapasite (kişi/saat)	Uzunluk (m.)
1	Erzurum Palandöken KTKGB	VAR	VAR	2466	8850	19	24563	22018
2	Bursa Uludağ II. Gelişim Bölgesi KTKGB	VAR	VAR	2250	3500	22	15000	16145
3	Bolu Köroğlu Dağı KTKGB	VAR	VAR	1713	4000	14	10000	10380
4	Kayseri Erciyes KTKGB	VAR	VAR	1072	6000	13	19300	21832
5	Kastamonu Çankırı Ilgaz KTKGB	VAR	VAR	1217	1300	6	5639	5983
6	Kars Sarıkamış KTKGB	VAR	VAR	1013	12000	4	5348	6263
7	Kocaeli Kartepe KTKGB	VAR	VAR	800	1000	4	6400	3250
8	Isparta Davraz Dağı KTKGB	VAR	VAR	467	1600	4	3800	3621
9	Sivas Yıldız Dağı KTKGB	VAR	VAR	110	1600	3	3000	4547
10	Çankırı Ilgaz Kadınçayırı Yıldıztepe KTKGB	VAR	VAR	80	400	1	1200	1588
11	Ardahan Yalnızçam Ugurludag KTKGB	VAR	VAR	74	4250	3	2800	5250
12	Bayburt Kop Dağı KTKGB	VAR	VAR	60	810	1	600	1220
13	Gümüşhane Zigana KTKGB	VAR	VAR	40	470	1	843	661
14	Erzincan Ergani Dağı KTKGB	VAR	VAR		8000	3	3450	6967
15	Denizli Tavşan Bozdağı KTKGB	VAR	VAR		2250	3	2400	3822
16	Samsun Ladik Akdağ KTKGB	VAR	VAR		800	1	800	1360
17	Aksaray Hasan Dağı KTKGB	VAR	VAR		97		1235	
18	Mersin Tarsus Gülek Karbogazi KTKGB	VAR	VAR		8000			
19	Gümüşhane Çakırgölü KTKGB	VAR	VAR		5600			
20	Antalya Alanya Akdağ KTKGB	VAR	VAR		3000			
21	Muğla Eren Dağı KTKGB	VAR	VAR		1500			
22	Gümüşhane Süleymaniye KTKGB	VAR	VAR		1180			
23	Artvin Kafkasör KTKGB	VAR	VAR		2000			
24	Düzce Gölyaka Kardüz Yaylası KTKGB	VAR	VAR		380			
25	Malatya Hekimhan Yamadağı KTKGB	VAR	VAR					
26	Rize İkizdere Ovit Dağı KTKGB	VAR	VAR					
27	Antalya Akseki Göktepe KTKGB	VAR	VAR		450			
28	Bitlis Sapgör Kış Sporları TM	VAR	VAR					
29	Konya Derbent Aladağ KTKGB	VAR	VAR					
<b>TOPLAM</b>		<b>25</b>	<b>21</b>	<b>11459</b>	<b>80175</b>	<b>102</b>	<b>105143</b>	<b>114907</b>
<b>FAAL OLAN TURİZM MERKEZLERİMİZ (9 ADET)</b>								
<b>TAM ANLAMLIYLA FAAL OLMAYAN MERKEZLERİMİZ (7 ADET)</b>								

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı

## 2. YÖNTEM

Araştırmanın verilerini elde etmek amacıyla anket tekniğine başvurulmuştur. Anket uygulaması 2019 yılı Aralık ayı ile 2020 yılı Ocak ve Şubat aylarında yapılmıştır. Anket formunun hazırlanmasında Gençler vd. (2008), Sağlık ve Kocaman (2014) Ayaz ve Apak (2017a), Ayaz ve Apak (2017b) araştırmalarında kullandıkları ölçeklerden yararlanılmıştır. Araştırmada hizmet kalitesi algısı; kayak pistleri boyutu (5 madde: Kayak pistleri yeterli genişliktedir, kayak pistleri yeterli uzunluktadır, kayak pistlerinin sayısı yeterlidir, kayak pistleri temiz ve bakımlıdır ve kayak malzemeleri modernidir), tesisler boyutu (4 madde: Tesis çalışanları yardım etmeye isteklidir, tesisler temiz ve bakımlıdır, tesis çalışanları naziktir ve tesisler rahattır), kayak eğitmenleri boyutu (3 madde: Kayak eğitmenleri bilgilidir, kayak eğitmenleri öğreticidir ve kayak eğitmenleri arkadaş canlısıdır) olmak üzere üç temel boyutta araştırılmıştır. Ölçek ve boyutlara ilişkin güvenilirlik analizleri Tablo 2’de verilmiştir. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi’ne kayak eğitimine gelen üniversite öğrencilerinin demografik özelliklerinin belirlenmesine yönelik sorular sorulmuştur, ikinci bölümde ise öğrencilerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi’nde sunulan hizmetleri nasıl algıladıklarının belirlenmesine yönelik 12 ifade 3 boyuttan oluşan “Hizmet Kalite Ölçeği” ile öğrencilerin davranışsal niyetlerinin belirlenmesine yönelik davranışsal niyetlerin ölçümü konusunda yaygın olarak kullanılan ölçek Zeithaml vd.’nin (1996) kullandığı “Davranışsal Niyetler Ölçeği” (3 madde: Ilgaz Yıldız Tepe Kayak Merkezi beklentilerimi karşıladı, Ilgaz Yıldız Tepe Kayak Merkezini arkadaşlarıma ve yakın çevremeye tavsiye ederim ve Ilgaz Yıldız Tepe Kayak Merkezini tekrar ziyaret etmek isterim) kullanılmıştır. Öğrencilerin Ilgaz Yıldız Tepe Kayak Merkezine yönelik genel memnuniyetini belirlemeye yönelik bir ifade (Ilgaz Yıldız Tepe Kayak Merkezinden genel olarak memnun kaldım) kullanılmıştır. Ölçekte yer alan maddeler beşli Likert türünde Kesinlikle Katılıyorum (5 puan), Katılıyorum (4 puan), Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum (3 puan), Katılmıyorum (2 puan) ve Kesinlikle Katılmıyorum (1 puan) şeklindedir. Araştırma sonucunda elde edilen verilerin analizinde IBM SPSS 22 istatistik paket programı kullanılmıştır.

Tablo 2. Araştırmada Kullanılan Ölçek ve Boyutların Güvenilirlik Analizleri

Ölçek / Boyut	Madde Sayısı	Cronbach Alpha Katsayısı	Ortalama	Standart Sapma
Hizmet Kalitesi Ölçeği	12	,806	3,7207	,59277
Kayak Pistleri Boyutu	5	,829	3,1831	,91868
Tesisler Boyutu	4	,785	3,8257	,80115
Kayak Eğitmenleri Boyutu	3	,863	4,4765	,70838
Davranışsal Niyet	3	,962	3,6244	1,15869
Memnuniyet	1	-	3,4366	1,15755

Tablo 2’ye göre araştırmada kullanılan ölçek ve boyutların güvenilirlikleri  $0,60 \leq \alpha < 0,90$  oldukça güvenilir ve  $0,90 \leq \alpha < 1,00$  yüksek derecede güvenilir (Can, 2019: 391) aralığında olduğu görülmektedir.

## 3. BULGULAR

Bu bölümde araştırmadan elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 3. Öğrencilere İlişkin Demografik Özellikler

Demografik	Özellikler	Kategori	n	%
Cinsiyet		Erkek	97	68,3
		Kadın	45	31,7
Yaş		19 – 20 Yaş Arası	52	36,6
		21 Yaş	48	33,8
		22 Yaş ve Üzeri	42	29,6
Sınıf		1. Sınıf	4	2,8
		2. Sınıf	86	60,6
		3. Sınıf	44	31,0
		4. Sınıf	8	5,6
Üniversite		Gazi Üniversitesi	28	19,7
		Giresun Üniversitesi	114	80,3
Bölüm		Beden Eğitimi Öğretm	10	7,0
		Antrenörlük	132	93,0

Tablo 3’e göre araştırmaya katılan öğrencilerin %68,3 (97 kişi)’ü erkek, %31,7 (45 kişi)’si kadındır. Öğrencilerin yaş dağılımlarına bakıldığında 19-20 yaş grubunun %36,6 (52 kişi) ile ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Bu grubu büyüklüklerine göre sırası ile 21 yaş grubu %33,8 (48 kişi) ile 22 yaş ve üzeri grubun %29,6 (42 kişi) izlediği görülmektedir. Öğrencilerin okudukları sınıflara göre dağılımlarına bakıldığında %60,6 (86 kişi) ile ikinci sınıf öğrencilerinin en büyük grubu oluşturdukları görülmektedir. Bu grubu büyüklüklerine göre sırası ile üçüncü sınıf öğrencileri %31,0 (44 kişi), dördüncü sınıf öğrencilerinin %5,6 (8

kişi) ve birinci sınıf öğrencilerinin %2,8 (4 kişi) izlediği görülmektedir. Öğrencilerin üniversitelerine göre dağılımına bakıldığında Giresun Üniversitesi öğrencilerinin %80,3 (114 kişi) ile büyük grubu oluşturdukları görülmektedir. Gazi Üniversitesinden ise %19,3 (28 kişi) araştırmada yer almıştır. Öğrencilerin bölümlere göre dağılımlarına bakıldığında antrenörlük bölümü öğrencilerinin %93,0 (132 kişi) ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Beden eğitimi öğretmenliği öğrencileri %7,0 (10 kişi)'lik oran ile ikinci sıradadır.

### 3.1. Hipotezlerin Test Edilmesi

Hipotez 1: Öğrencilerin hizmet kalitesi algısı demografik özelliklerine (cinsiyet ve yaş) göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 4. Öğrencilerin Demografik Özellikleri İle Hizmet Kalitesi Ölçeği Arasındaki Farklılığa İlişkin T-Testi ve Anova Testi Sonuçları

Ölçek / Boyut	Değişken	Grup	n	Ortalama	Standart Sapma	F/t	p	Tukey HSD
Hizmet Kalitesi Ölçeği	Cinsiyet	Erkek	97	3,6186	,60139	-3,288	,001	-
		Kadın	45	3,9407	,51420			
	Yaş	19 – 20 Yaş Arası <sup>a</sup>	52	3,8077	,62088	1,213	,300	-
		21 Yaş <sup>b</sup>	48	3,6233	,57863			
		22 Yaş ve Üzeri <sup>c</sup>	42	3,7242	,56952			

Tablo 4'e göre öğrencilerin cinsiyetleri ve yaşlarına göre hizmet kalite algılamalarında istatistiksel olarak anlamlı farklılık cinsiyet değişkeninde bulunmuştur. Anlamlı farklılığın bulunduğu cinsiyet değişkeninde kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre hizmet kalitesi algılamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Hipotez 1a: Öğrencilerin kayak pistleri boyutu algısı demografik özelliklerine (cinsiyet ve yaş) göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 5. Öğrencilerin Demografik Özellikleri İle Kayak Pistleri Boyutu Arasındaki Farklılığa İlişkin T-Testi ve Anova Testi Sonuçları

Ölçek / Boyut	Değişken	Grup	n	Ortalama	Standart Sapma	F/t	p	Tukey HSD
Kayak Pistleri Boyutu	Cinsiyet	Erkek	97	3,0412	,93003	-2,891	,005	-
		Kadın	45	3,4889	,82303			
	Yaş	19 – 20 Yaş Arası <sup>a</sup>	52	3,2731	,92633	,880	,417	-
		21 Yaş <sup>b</sup>	48	3,0417	,98496			
		22 Yaş ve Üzeri <sup>c</sup>	42	3,2333	,82865			

Tablo 5'e göre öğrencilerin cinsiyetleri ve yaşlarına göre kayak pistleri boyutu algılamalarında anlamlı farklılık cinsiyet değişkeninde görülmüştür. Anlamlı farklılığın görüldüğü cinsiyet değişkeninde kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre kayak pistlerine yönelik hizmet kalitesi algılamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Hipotez 1b: Öğrencilerin tesisler boyutu algısı demografik özelliklerine (cinsiyet ve yaş) göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 6'ya göre öğrencilerin cinsiyetleri ve yaşlarına göre tesisler boyutu algılamalarında anlamlı farklılık cinsiyet değişkeninde görülmüştür. Anlamlı farklılığın görüldüğü cinsiyet değişkeninde kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre tesislere yönelik hizmet kalitesi algılamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Öğrencilerin Demografik Özellikleri İle Tesisler Boyutu Arasındaki Farklılığa İlişkin T-Testi ve Anova Testi Sonuçları

Ölçek / Boyut	Değişken	Grup	n	Ortalama	Standart Sapma	F/t	p	Tukey HSD
Tesisler Boyutu	Cinsiyet	Erkek	97	3,7062	,85010	-2,990	,003	-
		Kadın	45	4,0833	,61699			
	Yaş	19 – 20 Yaş Arası <sup>a</sup>	52	3,9279	,73320	2,269	,107	-
		21 Yaş <sup>b</sup>	48	3,9062	,66169			
		22 Yaş ve Üzeri <sup>c</sup>	42	3,6071	,98331			

Hipotez 1c: Öğrencilerin kayak eğitmenleri boyutu algısı demografik özelliklerine (cinsiyet ve yaş) göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 7. Öğrencilerin Demografik Özellikleri İle Kayak Eğitmenleri Boyutu Arasındaki Farklılığa İlişkin T-Testi ve Anova Testi Sonuçları

Ölçek / Boyut	Değişken	Grup	n	Ortalama	Standart Sapma	F/t	p	Tukey HSD
Kayak Eğitmenleri Boyutu	Cinsiyet	Erkek	97	4,4639	,75700	-,338	,736	-
		Kadın	45	4,5037	,59723			
	Yaş	19 – 20 Yaş Arası <sup>a</sup>	52	4,5385	,64051	5,908	,003	c ile a c ile b
		21 Yaş <sup>b</sup>	48	4,2153	,86292			
		22 Yaş ve Üzeri <sup>c</sup>	42	4,6984	,47604			

Tablo 7'ye göre öğrencilerin cinsiyetleri ve yaşlarına göre kayak eğitmenleri boyutu algılamalarında anlamlı farklılık yaş değişkeninde görülmüştür. Anlamlı farklılığın görüldüğü yaş değişkeninde anlamlı farklılığın 22 yaş ve üzeri grup ile 19-20 yaş arası grup ve 21 yaş grubu arasında olduğu görülmektedir. Kayak eğitmenleri boyutuna ilişkin hizmet kalite algısının 22 yaş ve üzeri grupta daha yüksek olduğu görülmektedir.

Hipotez 2: Öğrencilerin davranışsal niyetleri demografik özelliklerine (cinsiyet ve yaş) göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 8. Öğrencilerin Demografik Özellikleri İle Davranışsal Niyetleri Arasındaki Farklılığa İlişkin T-Testi ve Anova Testi Sonuçları

Ölçek / Boyut	Değişken	Grup	n	Ortalama	Standart Sapma	F/t	p	Tukey HSD
Davranışsal Niyet	Cinsiyet	Erkek	97	3,5533	1,14956	-1,066	,290	-
		Kadın	45	3,7778	1,17637			
	Yaş	19 – 20 Yaş Arası <sup>a</sup>	52	3,6795	1,13176	,582	,560	-
		21 Yaş <sup>b</sup>	48	3,4792	1,22021			
	22 Yaş ve Üzeri <sup>c</sup>	42	3,7222	1,13079				

Tablo 8'e göre öğrencilerin cinsiyetleri ve yaşlarına göre davranışsal niyetlerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 3: Öğrencilerin memnuniyetleri demografik özelliklerine (cinsiyet ve yaş) göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 9. Öğrencilerin Demografik Özellikleri İle Memnuniyetleri Arasındaki Farklılığa İlişkin T-Testi ve Anova Testi Sonuçları

Ölçek / Boyut	Değişken	Grup	n	Ortalama	Standart Sapma	F/t	p	Tukey HSD
Memnuniyet	Cinsiyet	Erkek	97	3,3711	1,07354	-,917	,362	-
		Kadın	45	3,5778	1,32268			
	Yaş	19 – 20 Yaş Arası <sup>a</sup>	52	3,6154	1,17413	1,130	,326	-
		21 Yaş <sup>b</sup>	48	3,2708	1,08647			
	22 Yaş ve Üzeri <sup>c</sup>	42	3,4048	1,21092				

Tablo 9'a göre öğrencilerin cinsiyetleri ve yaşlarına göre genel memnuniyetlerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

Hipotez 4: Öğrencilerin davranışsal niyetleri ile hizmet kalitesi algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 4a: Öğrencilerin davranışsal niyetleri ile kayak pistleri boyutu algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 4b: Öğrencilerin davranışsal niyetleri ile tesisler boyutu algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 4c: Öğrencilerin davranışsal niyetleri ile kayak eğitmenleri boyutu algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 10. Davranışsal Niyet Hizmet Kalitesi Algısı İlişkisi

Pearson Korelasyon Matrisi	Hizmet Kalitesi	Kayak Pistleri Boyutu	Tesisler Boyutu	Kayak Eğitmenleri Boyutu	
Davranışsal Niyet	Pearson Correlation	<b>497**</b>	<b>637**</b>	<b>212**</b>	-,031
	Sig. (2-tailed)	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,000</b>
	N	142	142	142	142

Değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü (pozitif, negatif) ve derecesini veren korelasyon katsayısı 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır. Bu değer; 0,90 – 1 arasında olması durumunda çok yüksek, 0,70 – 0,89 arasında olması durumunda yüksek, 0,50 – 0,69 arasında olması durumunda orta, 0,26 – 0,49 arasında olması durumunda zayıf ve 0 – 0,25 arasında olması durumunda çok zayıf şeklinde yorumlanabilir (Sungur, 2014: 116). Tablo 10'a göre öğrencilerin davranışsal niyetleri ile hizmet kalitesi algılamaları, kayak pistleri boyutu ve tesisler boyutu arasında doğru yönlü (pozitif) anlamlı zayıf, orta ve çok zayıf bir ilişki bulunmuştur. Öğrencilerin hizmet kalitesinin kayak pistleri ve tesisler boyutlarına ilişkin olumlu algılamalarının davranışsal niyetlerine de olumlu yansıtacağı görülmektedir.

Hipotez 5: Öğrencilerin Öğrencilerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne yönelik genel memnuniyetleri ile davranışsal niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 11'e göre öğrencilerin davranışsal niyetleri ile memnuniyetleri arasında doğru yönlü (pozitif) anlamlı yüksek bir ilişki vardır.

Tablo 11. Memnuniyet Davranışsal Niyet İlişkisi

Pearson Korelasyon Matrisi	Davranışsal Niyet	
Memnuniyet	Pearson Correlation	<b>812**</b>
	Sig. (2-tailed)	<b>,000</b>
	N	142

Hipotez 6: Öğrencilerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne yönelik genel memnuniyetleri ile hizmet kalitesi algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6a: Öğrencilerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne yönelik genel memnuniyetleri ile kayak pistleri boyutu algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6b: Öğrencilerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne yönelik genel memnuniyetleri ile tesisler boyutu algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6c: Öğrencilerin Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi'ne yönelik genel memnuniyetleri ile kayak eğitmenleri boyutu algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 12. Memnuniyet Hizmet Kalitesi Algısı İlişkisi

Pearson Korelasyon Matrisi	Hizmet Kalitesi	Kayak Pistleri Boyutu	Tesisler Boyutu	Kayak Eğitmenleri Boyutu	
Memnuniyet	Pearson Correlation	<b>368**</b>	<b>553**</b>	,031	-,010
	Sig. (2-tailed)	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,000</b>
	N	142	142	142	142

Tablo 12'ye göre öğrencilerin memnuniyetleri ile hizmet kalitesi algılamaları ve kayak pistleri boyutu arasında doğru yönlü (pozitif) anlamlı zayıf ve orta bir ilişki bulunmuştur. Öğrencilerin hizmet kalitesi ve kayak pistleri boyutlarına ilişkin olumlu algılamalarının memnuniyetlerine de olumlu yansıtacağı görülmektedir.

Tablo 13. Hipotez Sonuç Tablosu

HİPOTEZ		SONUÇ
Hipotez 1	Hipotez 1a	Kısmen Kabul Edildi
	Hipotez 1b	Kısmen Kabul Edildi
	Hipotez 1c	Kısmen Kabul Edildi
Hipotez 2	Hipotez 2	Reddedildi
Hipotez 3	Hipotez 3	Reddedildi
Hipotez 4	Hipotez 4a	Kabul Edildi
	Hipotez 4b	Kabul Edildi
	Hipotez 4c	Kabul Edildi
Hipotez 5	Hipotez 5	Kabul Edildi
Hipotez 6	Hipotez 6a	Kabul Edildi
	Hipotez 6b	Kabul Edildi
	Hipotez 6c	Kabul Edildi

Tablo 13'e göre hipotez 1 kısmen kabul edilmiştir. Hipotez 2 ve hipotez 3 reddedilmiştir. Hipotez 4, hipotez 5 ve hipotez 6 kabul edilmiştir.

#### 4. SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırmada hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesi, davranışsal niyet ve memnuniyet ilişkisi incelenmiştir. Araştırmada kayak eğitimi almak için Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezini tercih eden öğrencilerin sunulan hizmetlere yönelik hizmet kalite algılamalarının puan ortalamalarına göre en yüksek puandan en düşük puana doğru kayak eğitmenleri, tesisler ve kayak pistleri olarak sıralandığı görülmüştür. Gençler vd. (2008) araştırmalarında hizmet kalitesini belirleyen en önemli bileşenin kayak pist ve malzemeleri bileşeni olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Sağlık ve Kocaman (2014) araştırmalarında hizmet kalitesi algılamasında hizmet boyutlarından kayak pistleri puan ortalaması en yüksek boyut olurken, kayak eğitmenleri boyutunun en düşük puan ortalamasına sahip olduğu görülmüştür. Ayaz ve Apak (2017a), Ayaz ve Apak (2017b) araştırmalarında kış turizmüne katılan yerli turistlerin kayak merkezinden aldıkları hizmetler kapsamında memnuniyet öncelik sıralaması; eğitmen memnuniyeti, pist memnuniyeti, ulaşım memnuniyeti, güvenlik memnuniyeti, konaklama memnuniyeti ve alışveriş memnuniyeti şeklinde sıralandığı görülmüştür. Öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik algı puanlarına bakıldığında hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi alt boyutlarında (kayak pistleri, tesisler ve kayak eğitmenleri) kadın öğrencilerin puan ortalamalarının erkek öğrencilerden daha yüksek olduğu görülmüştür. Yousapronpaipoon (2014), araştırmasında hizmet kalite algısının öğrencilerin cinsiyetleri, yaşları ve kaçınıcı sınıfta okuduklarına göre anlamlı farklılıklar gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. Aliçavuşoğlu ve Gürbüz (2017), araştırmalarında hizmet kalitesi algısının yolcuların çocuk sahibi olma, eğitim ve gelir durumlarına göre anlamlı farklılıklar gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. Özdemir ve Mısırlı (2020a), araştırmalarında öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarına yönelik algılarının demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır. Öğrencilerin davranışsal niyetleri ile algılanan hizmet kalitesi boyutları arasında (Kayak pistleri ve tesisler) doğru yönlü (pozitif) orta, çok zayıf bir ilişki, öğrencilerin genel memnuniyetleri ile hizmet kalitesi boyutları arasında (kayak pistleri) doğru yönlü (pozitif) orta bir ilişki ve öğrencileri davranışsal niyetleri ile genel memnuniyetleri arasında doğru yönlü (pozitif) yüksek bir ilişki

bulunmuştur. Güven ve Sarıışık (2014) araştırmalarında hizmet kalitesi boyutları ile davranışsal niyetleri üzerinde etkili olduğu, Sağlık ve Kocaman (2014) araştırmalarında turistlerin genel memnuniyet d zeyeleri ile hizmet kalitesi alt boyutları arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu, Dağdeviren vd. (2017) araştırmalarında hizmet kailtesi ve davranışsal niyet arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu, Dağdeviren vd. (2018) araştırmalarında hizmet kailtesi, davranışsal niyet ve memnuniyet arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu,  zdemir ve Mısırlı (2020a),  zdemir ve Mısırlı (2020b) araştırmalarında hizmet kailtesi, davranışsal niyet ve memnuniyet arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır. Yapılan araştırmadan elde edilen sonuçlar literatürdeki benzer çalışmalardan elde edilen sonuçları destekler niteliktedir. Bu araştırmada Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi  rnek alınmış olup genellenebilir sonuçlara ulaşmak için daha fazla sayıda kayak merkezinin ve daha fazla sayıda katılımcının araştırmaya dahil edilmesi önerilmektedir. Ayrıca müşteri memnuniyetinin sürekliliğinin sağlanmasına için düzenli aralıklarla işletmelerin müşterileri tarafından değerlendirilmesi önerilmektedir.

## KAYNAKÇA

Adamış, E. ve  zoban, E. (2020). Kış turizminin dijital medya haberlerinde temsili: Uludağ kayak merkezi üzerine bir s yem analizi. *International Journal of Social Inquiry*, 13(1): 1-26.

Akkuş, G. (2019). Ilgaz Dağında Kış Turizm Talebi ve Gelişimi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9 (1), 1-27.

Aliçavuşoğlu, . ve Gürbüz, A. (2017). Yerel ulaşım hizmetlerinde hizmet kalite boyutlarının değerlendirilmesi, *PESA Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(4): 74-86.

Altaş, N., Altaş, N. T., avuş, A. ve Zaman, N. (2015). Türkiye'nin kış turizmi koridorunda yeni bir kış turizm merkezi: Konaklı, *Marmara Coğrafya Dergisi*, 2015(31): 345-365.

Altundal  nc , M., Güney, İ. ve G k zkut, B (2018). Ilgaz Dağı Milli Parkı ve kış sporları turizm merkezinin sürdürülebilirlik kriterlerine göre değerlendirilmesi, *Journal of International Social Research*, 11(59): 320-328.

Arıncı, K. (2019). Doğu Anadolu Bölgesi kış sporları merkezlerinin kış mevsimi dışında değerlendirilmesi imkanları ve bölgesel kalkınmaya etkisi, (Editör) avuş, A.: Farklı Perspektiflerden Kış Turizm içinde (ss.90-110). Paradigma Akademi Basın Yayın Dağıtım.

Arlı, E. (2012). Yat Limanı İşletmeciliğinde Algılanan Hizmet Kalitesi Faktörlerinin Tekrar Tercih Etme Niyeti, Tavsiye Etme Niyeti. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 23(1), 19-32.

Aslan, H.T. ve Kıyıcı, F. (2019). Kayak Alp Disiplininde ülkelerin sportif başarı durumları ile kış turizmi potansiyelinin incelenmesi, (Editör) avuş, A.: Farklı Perspektiflerden Kış Turizm içinde (ss.33-48). Paradigma Akademi Basın Yayın Dağıtım.

Ayaz, N. ve Apak,  . (2017a). Kış Turizmine Katılan Yerli Turistlerin Seyahat Motivasyonları ve Seyahat Memnuniyetleri. *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2017( S-IV), 79-94.

Ayaz, N. ve Apak,  . (2017b). Kış Turizmine Katılan Yerli Ziyaretçilerin Seyahat Davranışları: Erciyes Kayak Merkezi  rneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2017(49), 27-43.

Can, A. (2019). *SPSS İle Bilimsel Araştırma Sürecinde Nicel Veri Analizi*. Pegem Akademi.

Ceylan, S. (2009). Davraz Dağı (Isparta)'nda kış turizmi, *Doğu Coğrafya Dergisi*, 14(22): 205-230.

Çavuş, A., Tutan, B. ve Güneysu, E. (2019). Yerli turistlerin gastronomi turizmine ve Erzurum mutfağına yönelik bakış aıllarının incelenmesi: Erzurum Palandöken kış turizmi merkezi  rneği, (Editör) avuş, A.: Farklı Perspektiflerden Kış Turizm içinde (ss.130-151). Paradigma Akademi Basın Yayın Dağıtım.

irci Selçuk, B. ve Irmak, M.A. (2019). Rekreasyonel kış turizmi kapsamında sivas kenti yıldız dağı kış sporları turizm merkezinin peyzaj potansiyelinin değerlendirilmesi, (Editör) avuş, A.: Farklı Perspektiflerden Kış Turizm içinde (ss.152-168). Paradigma Akademi Basın Yayın Dağıtım.

Dağdeviren, A.,  zdemir, H. ve Göker, G. (2017). Ilgaz İlçesinin Turizm Potansiyeli. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies (Jotags)*, 5 (4): 504-533.



- Dağdeviren, A., Kara, M. ve Özdemir, H. (2018). Çavundur Termal Konaklama Tesislerinde Algılanan Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti ve Davranışsal Niyetler. *Journal Of Social And Humanities Sciences Research (Jshsr)*, 5(30), 4435-4442.
- Dağdeviren, A., Özdemir, H. ve Özdemir, S.N. (2017). Termal Konaklama İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Davranışsal Niyet İlişkisi Üzerine Bir Araştırma Kırşehir İli Örneği. *Uluslararası Uygulamalı Sosyal Bilimler Kongresi (IASOS)*, 21-23 Eylül 2017 Uşak/Türkiye.
- Davras, Ö. (2020). Kış turizmi ve destinasyonları, destinasyon marka değerinin ölçülmesine yönelik bir araştırma. Detay Yayıncılık.
- Demir, M. ve Alım, M. (2016). Sarıkamış Bayraktepe (Cıbiltepe) kış sporları ve turizmi merkezine ait coğrafi bir değerlendirme, *Marmara Coğrafya Dergisi*, 2016(33): 241-275.
- Demir, M. ve Alım, M. (2019). Kış turizmi koridoru kapsamındaki illerde kış turizm hareketleri, (Editör) Çavuş, A.: Farklı Perspektiflerden Kış Turizm içinde (ss.70-89). Paradigma Akademi Basın Yayın Dağıtım.
- Demirel, H. S. (2014). *Gölbaşı Ortaöğretim Kurumları Pansiyonlarında Kalan Öğrencilerin Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri*, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Demiroğlu, O.C. (2014). Kış turizmi. Detay Yayıncılık.
- Evren, S. ve Kozak, N. (2019). Kış turizmi destinasyonlarının algılanan performansı: Türkiye'deki beş destinasyonun kıyaslaması, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 30(1): 45-56.
- Gençer, R. T., Demir, C. ve Aycan, A. (2008). Kayak Merkezlerindeki Spor Turistlerinin Hizmet Kalitesi Algılarını Etkileyen Değişkenler. *Ege Akademik Bakış*, 8(2), 437-450.
- Gökтуğ, T. ve Arpa, N. (2015). Korunan Alanlar Yönetimi Bağlamında Kayak Merkezlerinin Fiziksel ve Sosyal Taşıma Kapasitelerinin Analizi: Ilgaz Dağı Milli Parkı, Ilgaz Kış Sporları Turizm Merkezi. *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 15(1), 104-119.
- Güven, E.Ö. ve Sarıışık, M. (2014). Konaklama Hizmetlerinde Davranışsal Niyeti Etkileyen Hizmet Kalitesi Boyutları. *İşletme Bilimi Dergisi*, 2(2), 21-51.
- Kadioğlu, Y. (2017). Samsun'da yöresel öneme sahip bir kış turizm merkezi: Akdağ (Ladik), *Doğu Coğrafya Dergisi*, 22(38): 161-172.
- Kara, M. ve Kunt, S. (2020). An examination of Sarıkamış destination competitiveness from the luge athletes' perspective: The relationship between tourism experience and perceived destination competitiveness, *Revista Anais Brasileiros De Estudos Turisticos / ABET*, 10 (1, 2 e 3): 1-10.
- Kara, M. ve Özdemir, H. (2019). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Kış Turizmine Bakış Açıkları, (Editör) Çavuş, A.: *Farklı Perspektiflerden Kış Turizm* içinde (ss.248-260). Paradigma Akademi Basın Yayın Dağıtım.
- Kızıllıkan, Y., Kaymaz, Ç.K. & Birinci, S. (2019). Palandöken Dağları ve çevresinde turistik ürün çeşitlendirme kapsamında tur kayağı (dağ kayağı), (Editör) Çavuş, A.: Farklı Perspektiflerden Kış Turizm içinde (ss.112-129). Paradigma Akademi Basın Yayın Dağıtım.
- Korgavuş, B. (2017). Erzurum Palandöken'in kış turizmi açısından değerlendirilmesi, *Ata Planlama ve Tasarım Dergisi*, 1(1): 13-23.
- Koşan, A. (2013). Kış sporları turizmi kayak turistlerinin kış turizm merkezlerini algı ve değerlendirmelerine ait bir araştırma (Palandöken'de bir uygulama), *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17 (2): 293-324.
- Mutlu, B.E. & Yılmaz, S. (2019). Bitkisel tasarımın kış turizmine etkisinin envı-met ile analizi: Erzurum Palandöken örneği, (Editör) Çavuş, A.: Farklı Perspektiflerden Kış Turizm içinde (ss.193-208). Paradigma Akademi Basın Yayın Dağıtım.
- Özbay, G. (2018). Alternatif Turizm Politikaları İçerisinde Kış Turizmi: Türkiye'ye Yönelik Swot Analizi. *The Journal of International Lingual, Social and Educational Sciences*, 4(2), 203-213.
- Özdemir, H. ve Değirmencioğlu, A. Ö. (2021). Kış turizmine katılan yerli ziyaretçilerin seyahat motivasyonu, hizmet kalite algısı, davranışsal niyet ve memnuniyet ilişkisi: Ilgaz Yıldıztepe kayak merkezi örneği. *Turkish Studies - Economy*, 16(2), 929-957

- Özdemir, H. ve Mısırlı, İ. (2020a). Şehirlerarası yolcu taşımacılığında hizmet kalitesi, davranışsal niyet ve memnuniyet ilişkisi: Çankırı Karatekin Üniversitesi örneği, *Turkish Studies - Social Sciences*, 15(2): 281-299.
- Özdemir, H. ve Mısırlı, İ. (2020b). Şehirlerarası Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi, Davranışsal Niyet ve Memnuniyet İlişkisi: Kastamonu Üniversitesi Örneği, (Editör) Bilgi, C. vd.:Turizme Akademik Yaklaşımlar içinde (ss.230-248) Konya: Konya Kültür A.Ş.
- Özdemir, H. ve Yelken, M.E. (2020). Kayak merkezlerinde hizmet kalitesi, davranışsal niyet ve memnuniyet ilişkisi: Ilgaz Yıldıztepe Kayak Merkezi örneği. I. Uluslararası Aşçı Dede Ateşbaz-ı Veli Sempozyumu (USDV), 17-19 Eylül 2020, Konya, Türkiye.
- Polat, Ş. ve Yıldırım, İ. (2019). Üniversite öğrencilerinin kış sporlarına yönelik farkındalık düzeylerinin değerlendirilmesi (Erzurum İli örneği), (Editör) Çavuş, A.: Farklı Perspektiflerden Kış Turizm içinde (ss.226-247). Paradigma Akademi Basın Yayın Dağıtım.
- Sağlık, E. ve Kocaman, G. (2014). Kayak Merkezlerinde Turistlerin Hizmet Kalite Algısının Belirlenmesi: Palandöken Kayak Merkezinde Bir Uygulama. *Atatürk İletişim Dergisi*, 2014(6), 67- 87.
- Sungur, O. (2014). Korelasyon Analizi, (Editör) Kalaycı, Ş.: *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* içinde (ss.113-127). Asil Yayın Dağıtım.
- Turan, A. (2014). *Kamu Sektöründe Hizmet Kalitesi: İstanbul Vergi Daireleri Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ünal, A. ve Bayar, S. B. (2020). Yerli ziyaretçilerin destinasyon seçimlerinde instagram'ın rolünün belirlenmesine yönelik bir araştırma: Bursa Uludağ örneği, *Uluslararası Sosyal Bilimler Akademik Araştırmalar Dergisi*, 4(1): 16-27.
- Yurttakalan, S. ve Yeşilyurt, C. (2020). Analitik hiyerarşi prosesi tekniği ile kayak merkezlerinin tercih edilme yönelimlerinin değerlendirilmesi, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(2): 973-984.
- Yousapronpaipoon, K. (2014). Servqual: Measuring higher education service quality in Thailand, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 116(2014): 1088-1095.
- Zaman, S., Duman, S. & Eşim, İ. (2019). Türkiye'de kış turizmi alanında yapılan coğrafya çalışmalarının incelenmesi, (Editör) Çavuş, A.: Farklı Perspektiflerden Kış Turizm içinde (ss.15-32). Paradigma Akademi Basın Yayın Dağıtım.
- Zaman, M. ve Sevindi, C. (2019). Kış Turizmine katkı potansiyeli açısından Erzurum'un doğal turistik kaynakları, (Editör) Çavuş, A.: Farklı Perspektiflerden Kış Turizm içinde (ss.277-297). Paradigma Akademi Basın Yayın Dağıtım.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. and Berry, L.(1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal Of Marketing*, 60 (2), 31-46.