

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
DOKTORA TEZİ

**TÜKETİCİ DOYUMU:
GELENEKSEL PARADİGMANIN ELEŞTİRİSİ,
ALTERNATİFİNİN SUNUMU**

Göknil Nur KOÇAK

Danışman
Prof. Dr. İge PIRNAR
Yrd. Doç. Dr. Teoman DUMAN

2007

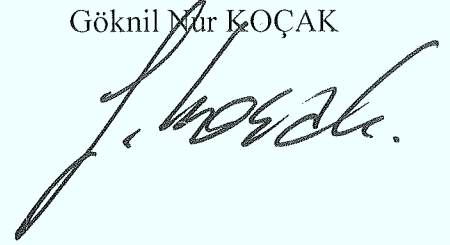
YEMİN METNİ

Doktora Tezi olarak sunduğum “**Tüketici Doyumu: Geleneksel Paradigmanın Eleřtirisi, Alternatifinin Sunumu**” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı dűőecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gűsterilenlerden olduğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

10.12.2007

Gűknil Nur KOÇAK



DOKTORA TEZ SINAV TUTANAĞI

Öğrencinin

Adı ve Soyadı : Göknil Nur Koçak
Anabilim Dalı : Turizm İşletmeciliği
Programı : Turizm İşletmeciliği
Tez Konusu : Tüketici Doyumu: Geleneksel Paradigmanın Eleştirisi, Alternatifinin Sunumu
Sınav Tarihi ve Saati : 10.12.2007, saat: 15:30

Yukarıda kimlik bilgileri belirtilen öğrenci Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 15.11.2007 tarih ve 22.. Sayılı toplantısında oluşturulan jürimiz tarafından Lisansüstü Yönetmeliğinin 30.maddesi gereğince doktora tez sınavına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini 90 dakikalık süre içinde savunmasından sonra jüri üyelerince gerek tez konusu gerekse tezin dayanağı olan Anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin,

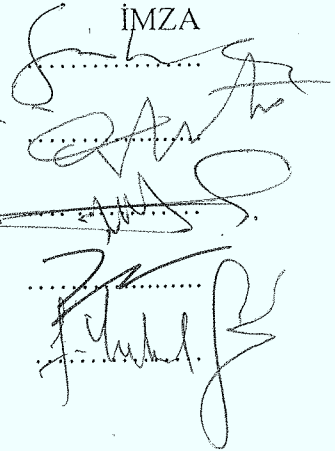
BAŞARILI OLDUĞUNA O* OY BİRLİĞİ
DÜZELTİLMESİNE O** OY ÇOKLUĞU
REDDİNE O**
ile karar verilmiştir.

Jüri teşkil edilmediği için sınav yapılamamıştır. O***
Öğrenci sınava gelmemiştir. O**

* Bu halde adaya 3 ay süre verilir.
** Bu halde adayın kaydı silinir.
*** Bu halde sınav için yeni bir tarih belirlenir.

Tez, burs, ödül veya teşvik programlarına (Tüba, Fulbright vb.) aday olabilir. Evet O
Tez, mevcut hali ile basılabilir. O
Tez, gözden geçirildikten sonra basılabilir. O
Tezin, basımı gerekliliği yoktur. O

JÜRI ÜYELERİ
Urd. Doç. Dr. Gürhan Altın Başarılı Düzeltme Red
Prof. Dr. Öcal...USTA Başarılı Düzeltme Red
Prof. Dr. Mustafa Ayar Başarılı Düzeltme Red
Prof. Dr. İbrahim... Başarılı Düzeltme Red
Doç. Dr. Abdu... Başarılı Düzeltme Red

İMZA


ÖZET

Doktora Tezi

Tüketici Doyumu:
Geleneksel Paradigmanın Eleştirisi, Alternatifinin Sunumu

Göknil Nur Koçak

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı
Turizm İşletmeciliği Programı

Bu tezin temel iddiası; doyum araştırmalarında, tüketicilerin doyum/suzluk nedenlerine yönelik algılayışlarının ve bunlara yönelik değerlendirmelerinin, araştırmacılar tarafından onlara paralel algılanıp değerlendirilmediği çünkü doyum/suzluk durumunu değerlendiren araştırmacıların, “kendi ön kabullerinden” hareket ettikleri ve bu ön kabullerin, gerçekte olanla her zaman “uyuşmayabildiğidir”. Bu iddiadan hareketle bu tezde; doyum olgusunun, araştırmacıların kendi ön kabullerini belirlemesine olanak tanıyan “geleneksel paradigma” çerçevesinde açıklanamayacağı ve farklı bir bakış açısına ihtiyaç olduğu saptanmasında bulunulmaktadır.

Bu tezin amacı, tüketici doyumunun gerçekte ne olduğunun ve nasıl olduğunun anlaşılmasıdır. Bu amaca ulaşmak için, tüketicilerin ifadelerinin altında gömülü anlamların değerlendirilmesini öneren “gömülü teori” yöntemi uygulanmıştır. Veriler, tüketicilerin tüketim sürecinin her aşamasındaki algılama ve değerlendirmelerinin saptanmasına olanak tanıyacak biçimde çeşitlendirilmiş dört ayrı teknikle toplanmıştır. Araştırmada kullanılan veri toplama teknikleri: nominal grup tekniği, mülakat, günlük ve gözlemdir.

Geleneksel paradigmaya dayanan araştırmalar; çok çeşitli tüketimler yapan, çok çeşitli tüketicilerin, kullandıkları pek çok farklı karşılaştırma standardının, “öngörülebilir olduğu” ön kabulünü taşımaktadır. Araştırmacıların karşılaştırma standardını belirleme çabalarının; “araştırmacıların kabul ettiği standartla”, “tüketicilerin dikkate aldığı standardın” uyuşmaması riskini beraberinde getirdiği düşünölmektedir. Bu saptamalar ışığında, araştırmacının belirli bir karşılaştırma standardı öngörmesini gerektirmeyen bir yaklaşım önerilmiştir. Bu tezde önerilen yaklaşımda tüketici; ürün/hizmet niteliklerinin performansını araştırmacının belirlediği bir standarttan hareketle değil, kendi nihai “biliş ve duyuyundan” hareketle değerlendirmektedir.

Yeni önerilen paradigma çerçevesinde doyum (doyumsuzluk); bulunulan anda ulaşılan nihai kavrayışta eksiklik/yoksunluk hissetmeme (hissetme), doyuma konu mefhumun ‘yeter’ liğinden şüphe duymama durumu olarak

tanımlanmıştır. Yani doyum yargılarında şekillendirici olan “performansın” değerlendirme ölçütü, geleneksel paradigmada öngörüldüğü biçimde “tüketim öncesi bir standart” değil, tüketim sonunda ulaşılan “nihai kavrayışta yoksunluk hissinin varlığı veya yokluğu”dur. Yoksunluk hissinin varlığı/yokluğu; tüketim öncesi bir standardın, karşılanma(ma)sından “bağımsız” olarak oluşabilmektedir. Tüketicilerin nihai kavrayıştaki değerlendirmelerinin belirlenmesi için; “keşke..... daha..... olsaydı” yapısıyla tasarlanmış madde yapısı önerilmiştir.

Bu araştırma sonucu geliştirilen “tüketici doyum teorinin”, ortaya konan “alternatif paradigmanın” ve önerilen “ölçek ifade yapısının” özgünlüğü; tüketim sürecinin bilişsel ve duyuşsal öğeler içeren “dinamik – etkileşimli” yapısını dikkate almasından, tüketicinin doyum oluşum sürecindeki “aktif” rolünü ortaya koymasından ve “araştırmacının ön kabullerinden bağımsız” ve tüketicinin değerlendirmelerini doğrudan “tüketicinin kendi bakışından” yansıtan bir yaklaşım önermesinden kaynaklanmaktadır.

Anahtar Sözcükler: (1)Tüketici doyum, (2)paradigma, (3)teori geliştirme, (4)gömülü teori, (5)günlük, (6)gözlem, (7)nominal grup tekniği, (8)mülakat.