



VII. Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi

21-22 Aralık 2023, İstanbul

<http://www.ulk.ist/>



Mobil Yemek Siparişi Uygulamalarına Yönelik Restoran İşletmeleri Memnuniyetinin Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleriyle Değerlendirilmesi

Özet

Rabia Bilici

Yüksek Lisans Öğrencisi, İstanbul Üniversitesi

rbilici@ogr.iu.edu.tr

Bahadır Fatih Yıldırım

Doç. Dr., İstanbul Üniversitesi

bahadurf.yildirim@istanbul.edu.tr

Restoran işletmeleri, mobil yemek siparişi sağlayıcıları sayesinde sipariş miktarlarını artırmışlardır ancak bu işletmelerin mobil yemek sipariş sağlayıcılarından memnuniyet ve beklentilerinin ne yönde olduğu bilinmemektedir. Bu çalışmanın amacı mobil yemek siparişi uygulamalarında etkili iletişim, problem çözme yeterliliği, uygulama kullanım kolaylığı, kurye teslim performansı, müşteri sayısı, vaktinde ödeme ve komisyon gibi ekonomik etkiler açısından restoran işletmelerinin memnuniyeti üzerindeki etkilerini belirlemektir. Mobil yemek siparişi uygulamalarında restoran işletmeleri memnuniyeti üzerine literatürde çok sınırlı sayıda çalışma bulunması nedeniyle bu çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırma kapsamında karar matrisini oluşturacak veriler alternatif mobil yemek sipariş uygulamalarını kullanan 10 restoran işletmesi ile yapılan görüşmeler ile elde edilmiştir. Karar probleminin kriter ağırlıklandırılması ve alternatiflerin sıralaması sürecinde Logarithm Methodology of Additive Weights (LMAW) yönteminden faydalanılmıştır.

Anahtar Kelimeler:

Çok Kriterli Karar Verme, Logarithm Methodology of Additive Weights (LMAW), Mobil Yemek Siparişi Uygulamaları

Evaluation of Satisfaction of Restaurant Establishments Using Mobile Food Ordering Applications Using Multi-Criteria Decision Making Methods

Abstract

Restaurant businesses have increased their order amounts thanks to mobile food ordering providers, but it is known what the satisfaction and expectations of these people are from mobile food ordering providers. The purpose of this use is to determine



whether mobile food service applications are on the satisfaction of restaurant views in terms of economic effects such as effective communication, problem solving adequacy, ease of use of the application, courier delivery performance, number of customers, on-time payment and commissions. There are many studies in the literature on restaurant business satisfaction in mobile food service applications, thus contributing to the literature. Within the scope of the research, the data that will form the decision matrix was obtained through interviews with 10 restaurant businesses that use alternative mobile food order records. Logarithm Addition Weights Methodology (LMAW) method was used in the process of increasing the criterion weight of the decision problem and ranking the alternatives.

Keywords:

Multi-Criteria Decision Making, Logarithm Methodology of Contribution Weights (LMAW), Mobile Food Ordering Applications

