



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

THE IMPACT OF SERVICE FAIRNESS PERCEPTION ON INTENTION TO REVISIT: A RESEARCH IN CANAKKALE

Ersin ARIKAN^a

Emre ÇİLESİZ^b

Adem ARMAN^c

^a(arikanersin@gmail.com)

^bAtatürk Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Erzurum, Türkiye (emre.cilesiz@atauni.edu.tr)

^cAkdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Antalya, Türkiye (ademarman@hotmail.com)

ARTICLE HISTORY

Received:

14.07.2017

Accepted:

02.11.2017

Anahtar Kelimeler:

Hizmet adaleti
Tekrar ziyaret etme
Turizm

Keywords:

Service fairness
Revisit intention
Tourism

ÖZ

Çalışmanın amacı, yabancı turistlerin hizmet adalet algılarının tekrar satın alma niyetleri üzerindeki etkisini ölçmektir. Bu doğrultuda Çanakkale ilinde konaklayan yabancı turistler üzerine basit tesadüfi örneklem yöntemi ile seçilen 396 kişi üzerinde yürütülen uygulama ile veriler toplanmıştır. Hizmet adaleti ile tekrar ziyaret etme niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analizinde algılanan hizmet adaleti ile tekrar ziyaret etme niyeti arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

ABSTRACT

The aim of the study is to measure the impact of foreign tourist's perceptions of service fairness on the repurchase intentions. In this direction, data were collected on 396 people selected by simple random sampling method on foreign tourists staying in Canakkale province. Correlation analysis was conducted to determine the relationship between service fairness and intention to revisit, and it was found that there was a positive and moderate relationship between perceived service fairness and intention to revisit.

**Sorumlu Yazar:* Ersin ARIKAN

E posta: arikanersin@gmail.com