



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(3): 2361-2377.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.485](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.485)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Otel Müşterilerinin Hizmet Adalet Algıları ve Davranışsal Niyetleri Arasındaki İlişkide Hizmet Telifisi Tatmini ve Genel Tatminin Aracılık Rolü*

Öğr. Gör. Dr. İlker ÖZTÜRK, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Cumhuriyet Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Sivas, e-posta: ilker5885@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1382-4653>

Prof. Dr. İbrahim YILMAZ, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Nevşehir, e-posta: iyilmaz@nevsehir.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1493-5379>

Öz

Bu çalışmanın amacı, hizmet hatası yaşamış otel müşterilerinin adalet algıları ile davranışsal niyetleri arasındaki ilişkide hizmet telifisi tatmini ve genel tatminin aracılık rolünü ortaya koymaktır. Araştırmada yargısal örnekleme tekniği tercih edilmiş ve anket kullanılmıştır. Bu çerçevede, Antalya ilindeki (ilçeler dâhil) otel işletmelerinde konaklama yaptığı süre içerisinde hizmet hataları ile karşılaşmış müşteriler araştırma kapsamına alınmıştır. Araştırma sonunda analize hazır toplam 674 anket elde edilmiştir. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiklerin yanısıra, normallik testi, açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi gibi istatistiksel analizler kullanılmıştır. Aracılık etkisini test etmek amacıyla yapılan analizde PROCESS makrosu yazılımı kullanılmıştır. Analizler sonucunda, hizmet adalet algısının davranışsal niyetler, hizmet telifisi tatmini ve müşteri genel tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif etkisinin olduğu belirlenmiştir. Hizmet telifisi tatmininin ise müşteri genel tatmini ve davranışsal niyet üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır. Algılanan hizmet adaletinin davranışsal niyetleri etkilemesinde hem hizmet telifisi tatmininin hem de genel tatminin aracı rolü oynadığı belirlenmiştir.

* Bu makale Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalında yürütülmüş, "Otel Müşterilerinin Hizmet Adalet Algıları ve Davranışsal Niyetleri Arasındaki İlişkide Hizmet Telifisi Tatmini ve Genel Tatminin Aracılık Rolü" adlı Doktora tezinden üretilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Telifisi Tatmini, Algılanan Hizmet Adaleti, Müşteri Tatmini, Davranışsal Niyet, Aracılık Rolü.

Makale Gönderme Tarihi: 08.04.2020

Makale Kabul Tarihi: 05.07.2020

Önerilen Atıf:

Öztürk, İ. ve Yılmaz, İ. (2020). Otel Müşterilerinin Hizmet Adalet Algıları ve Davranışsal Niyetleri Arasındaki İlişkide Hizmet Telifisi Tatmini ve Genel Tatminin Aracılık Rolü, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 2361-2377.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



The Mediation Role of Service Recovery Satisfaction and Customer Satisfaction in The Relationship Between Hotel Customers' Perceived Justice and Behavioral Intentions

Dr. İlker ÖZTÜRK, Sivas Cumhuriyet University, Cumhuriyet Social Sciences Vocational School, Sivas, e-mail: ilker5885@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1382-4653>

Prof. Dr. İbrahim YILMAZ, Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Faculty of Tourism, Nevşehir, e-mail: iyilmaz@nevsehir.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1493-5379>

Abstract

The purpose of this study is to reveal the role of service recovery satisfaction and the mediating role of customer satisfaction in the relationship between the perceived justice and behavioral intentions of hotel customers who have experienced a service failure. In the research, judgmental sampling technique was preferred and a questionnaire was used. In this context, customers who encountered service errors during their stay in hotel managements in Antalya (including districts) were included in the scope of the study. At the end of the study, total 674 questionnaires ready for analysis were obtained. In addition to descriptive statistics, statistical analyzes such as normality test, explanatory and confirmatory factor analysis were used in the analysis of the data. PROCESS macro was used in the analysis to test the mediation effect. As a result of the analysis, it has been determined that the perceived justice has a significant and positive effect on behavioral intentions, service recovery satisfaction and customer satisfaction. Service recovery satisfaction has a significant and positive effect on the customer satisfaction and behavioral intent. It is determined that both service recovery satisfaction and customer satisfaction played a mediating role in the perceived justice affecting behavioral intentions.

Keywords: Service Recovery Satisfaction, Perceived Justice, Customer Satisfaction, Behavioral Intent, Mediation Role.

Received: 08.04.2020

Accepted: 05.07.2020

Suggested Citation:

Öztürk, İ. and Yılmaz, İ. (2020). The Mediation Role of Service Recovery Satisfaction and Customer Satisfaction in The Relationship Between Hotel Customers' Perceived Justice and Behavioral Intentions, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(3): 2361-2377.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.