



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(3): 2441-2455.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.490](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.490)

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



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Hizmet Ortamı, Müşteri Memnuniyeti ve Tekrar Ziyaret Etme Niyeti İlişkisi: Resort Otellerde Bir Araştırma

Doç. Dr. Savaş ARTUĞER, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Muğla, e-posta: [artugersavas@yahoo.com](mailto:artugersavas@yahoo.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1272-2361>

Öğr. Gör. Songül KILINÇ ŞAHİN, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Ula Ali Koçman Meslek, Muğla, e-posta: [songulkilinc@mu.edu.tr](mailto:songulkilinc@mu.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3510-9220>

#### Öz

Bu araştırmanın amacı; hizmet ortamı, müşteri memnuniyeti ve tekrar ziyaret etme niyeti arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmaktır. Araştırmanın evreni, Muğla ilinin Marmaris ilçesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı resort otellerde, 1 Temmuz-30 Ağustos 2019 tarihleri arasında konaklayan yabancı turistlerden oluşmaktadır. Araştırmada 310 yabancı turistten veri toplanmıştır. Elde edilen verilerin analizinde aritmetik ortalama, standart sapma, doğrulayıcı faktör analizi, güvenilirlik analizlerinden faydalanılmıştır. Bununla birlikte değişkenler arasındaki ilişki, Yapısal Eşitlik Modelleme (YEM) Tekniği kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, otellerdeki hizmet ortamı unsurlarından çevre koşulları, düzen ve dekorun müşteri memnuniyetini etkilemediği, işaret ve sembollerin ise müşteri memnuniyetini etkilediği ortaya çıkmıştır. Araştırmada ayrıca, müşteri memnuniyetinin müşterilerin tekrar ziyaret etme niyetleri üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet Ortamı, Müşteri Memnuniyeti, Tekrar Ziyaret Etme Niyeti, Resort Oteller, Marmaris.

**Makale Gönderme Tarihi:** 20.02.2020

**Makale Kabul Tarihi:** 01.07.2020

#### Önerilen Atıf:

Artuğer, S. ve Kılınç Şahin, S. (2020). Hizmet Ortamı, Müşteri Memnuniyeti ve Tekrar Ziyaret Etme Niyeti İlişkisi: Resort Otellerde Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 2441-2455.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

**Relationship Between Servicescape, Customer Satisfaction and Revisit Intention: A Research at Resort Hotels**

Associate Prof. Dr. Savaş ARTUĞER, Muğla Sıtkı Koçman University, Faculty of Tourism, Muğla, e-mail: [artugersavas@yahoo.com](mailto:artugersavas@yahoo.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1272-2361>

Lecturer Songül KILINÇ ŞAHİN, Muğla Sıtkı Koçman University, Ula Ali Koçman Vocational High School, Muğla, e-mail: [songulkilinc@mu.edu.tr](mailto:songulkilinc@mu.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3510-9220>

**Abstract**

The aim of this research, to reveal the relationship between servicescape, customer satisfaction and revisit intention. The research population consists of foreign tourists staying in five-star resort hotels in the Marmaris district of Muğla between July 1-August 30, 2019. In the study, data were collected from 310 foreign tourists. Mean, standard deviation, confirmatory factor analysis and reliability analysis were used in the analysis of the data obtained. However, the relationship between variables was analyzed by using the Structural Equation Modeling Technique (SEM). According to the results obtained from the research, it has been revealed that ambient conditions, layout and decor do not affect customer satisfaction, while signs and symbols affect customer satisfaction. The research also concludes that customer satisfaction has an impact on customers' revisit intentions.

**Keywords:** Servicescape, Customer Satisfaction, Revisit Intention, Resort Hotels, Marmaris.

**Received:** 20.02.2020

**Accepted:** 01.07.2020

**Suggested Citation:**

Artuğer, S. and Kılınç Şahin, S. (2020). Relationship Between Servicescape, Customer Satisfaction and Revisit Intention: A Research at Resort Hotels, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(3): 2441-2455.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.