



Rize Destinasyonunda Turistlerin Konaklama İşletmesi Tercihleri (Tourists' Accommodation Preferences in The Rize Destination)

* Yasin Gökhan KIZILTAN^a , Elif ACUNER^a 

^a Recep Tayyip Erdoğan University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Rize/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 20.07.2025

Kabul Tarihi: 12.01.2026

Anahtar Kelimeler

Hizmet kalitesi

SERVPERF

Konaklama işletmesi türleri

Otel

Bungalov

Öz

Turizmdeki artan rekabet ve beklentiler, konaklama işletmeleri için misafir hizmet algıları ve bu algıların davranışsal niyetlere etkisinin anlaşılmasını kritik kılmaktadır. Rize gibi farklı konaklama seçenekleri sunan destinasyonlarda, otel ve bungalovların hizmet kalitesi, yeniden ziyaret ve tavsiye eğilimlerine göreceli etkilerinin karşılaştırılması sektörel stratejiler için önemlidir. Bu çalışma, Rize'de otel ve bungalovlarda konaklayan turistlerin hizmet kalitesi algılarını, yeniden ziyaret ve tavsiye eğilimlerini karşılaştırmayı amaçlamış, nicel ve nedensel karşılaştırmalı desen kullanmıştır. Veriler, 2023 yazında Rize'de konaklayan 438 turistten, SERVPERF temelli online anketle toplanmış ve SPSS ile AMOS programlarıyla analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, hizmet kalitesi algısının yeniden ziyaret niyeti ve tavsiye etme eğilimi üzerinde güçlü ve pozitif bir etkisi olduğu, bungalov tesislerde konaklayan turistlerin, otellere kıyasla tüm hizmet kalitesi boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı derecede daha yüksek puanlara ulaştığı tespit edilmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen bu sonuçların, Rize'deki konaklama işletmecilerine, özellikle alternatif konaklama türlerinin potansiyelini ve hizmet kalitesinin davranışsal sonuçlar üzerindeki kilit rolünü vurgulayarak stratejik planlamalarında değerli içgörüler sunması ve ilgili turizm literatürüne katkı sağlaması beklenmektedir.

Keywords

Service quality

SERVPERF

Accommodation types

Hotel

Bungalow

Abstract

The increasing competition and expectations in tourism make it critical for accommodation businesses to understand guest service perceptions and the impact of these perceptions on behavioral intentions. In destinations like Rize, which offer different accommodation options, comparing the relative effects of hotels and bungalows in terms of service quality, revisit, and recommendation tendencies is important for sectoral strategies. This study aimed to compare the service quality perceptions, revisit, and recommendation tendencies of tourists staying in hotels and bungalows in Rize, using a quantitative and causal-comparative design. Data were collected through a SERVPERF-based online survey from 438 tourists staying in Rize during the summer of 2023 and were analyzed using SPSS and AMOS programs. As a result of the analyses, it was determined that the perception of service quality has a strong and positive effect on the intention to revisit and the tendency to recommend, and that tourists staying in bungalow facilities reached statistically significantly higher scores in all service quality dimensions compared to hotels. These findings obtained within the scope of the research are expected to offer valuable insights to accommodation operators in Rize, especially by emphasizing the potential of alternative accommodation types and the key role of service quality on behavioral outcomes, and to contribute to the relevant tourism literature.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: yasin.kiziltan@erdogan.edu.tr (Y. G. Kızıltan)

DOI: 10.63556/jotags.2026.1787