



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2019, 3(4): 1371-1389.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.247](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.247)

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



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### **Sakin Şehirde Yaşayanların Misafirperverlik Anlayışlarının Yerli Turistlerin Tatmini, Tekrar Ziyaret Niyeti ve Sadakati Üzerindeki Etkisi: Seferihisar Örneği\***

Hasan Hüseyin KÖSE, Bursa Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa, e-posta: [hkhose94@gmail.com](mailto:hkhose94@gmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0659-188X>

Doç. Dr. Erkan ÖZDEMİR, Bursa Uludağ Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Bursa, e-posta: [eozezir@uludag.edu.tr](mailto:eozezir@uludag.edu.tr)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0903-7638>

#### **Öz**

Küreselleşme karşıtı olarak ortaya çıkan Cittaslow hareketi, şehirlerin çevreci politikalar izlemelerinde, sürdürülebilir turizmin gelişiminde ve nihayetinde şehirlerin sürdürülebilir rekabetçiliğinde önemli katkılara sahiptir. Ancak bu konuda sadece şehir yönetiminin katkıları yeterli olmayabilir. Bu noktada şehir sakinlerinin misafirperverlik anlayışlarının yerli turistlerin tatmini, tekrar ziyaret niyeti ve sadakati üzerinde önemli etkileri olabilecektir. Literatür incelendiğinde, Cittaslow'un şehirlerin sürdürülebilir olmasında alternatif bir yol olabileceğini ele alan bazı çalışmalar bulunmaktadır. Fakat sakin şehirde yaşayanların misafirperverlik anlayışlarının o şehre gelen yerli turistlerin tatmini üzerindeki etkisi araştırılmamıştır. Ayrıca tatminin de şehri tekrar ziyaret etme niyet ve sadakati üzerindeki etkisi de bir model kurularak araştırılmamıştır. Bu çalışmanın amacı, Seferihisar'daki kent sakinlerin misafirperverlik anlayışlarının yerli turistlerin tatmini, tekrar ziyaret niyeti ve sadakati üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Araştırma verileri, Türkiye'nin ilk Cittaslow şehri olan Seferihisar'a gelen yerli turistlerden yüz yüze anket yöntemiyle toplanmıştır. Araştırma modeli yapısal eşitlik modellemesiyle analiz edilmiştir. Analiz sonucunda, isteklilik ve dostça yaklaşım boyutlarının yerli turistlerin tatmini üzerinde etkili olduğu ve bu tatminin de şehri tekrar ziyaret niyeti ve sadakati üzerinde olumlu bir etkiye sebep olduğu bulunmuştur.

\*Bu çalışma Doç. Dr. Erkan Özdemir'in danışmanlığında bitirilen Hasan Hüseyin Köse'nin hazırladığı "Sakin Şehirde (Cittaslow) Yaşayanların Misafirperverlik Anlayışlarının Yerli Turistlerin Şehri Tekrar Ziyaret Etme Niyetleri Üzerindeki Etkisi: Seferihisar Örneği" başlıklı yüksek lisans tezinden geliştirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Sakin Şehir, Misafirperverlik, Tatmin, Tekrar Ziyaret Etme Niyeti, Sadakat.

**Makale Gönderme Tarihi:** 01.07.2019

**Makale Kabul Tarihi:** 05.10.2019

#### **Önerilen Atf:**

Köse, H. H. ve Özdemir, E. (2019). Sakin Şehirde Yaşayanların Misafirperverlik Anlayışlarının Yerli Turistlerin Tatmini, Tekrar Ziyaret Niyeti ve Sadakati Üzerindeki Etkisi: Seferihisar Örneği, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4): 1371-1389.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

**The Effect of Cittaslow Residents' Hospitality Approaches on the Domestic Tourists' Satisfaction, Revisit Intention and Loyalty: The Example of Seferihisar**

Hasan Hüseyin KÖSE, Bursa Uludağ University, Social Sciences Institute, Bursa, e-mail: [hhkose94@gmail.com](mailto:hhkose94@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0659-188X>

Associate Prof. Dr. Erkan ÖZDEMİR, Bursa Uludağ University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Bursa, e-mail: [eozdemir@uludag.edu.tr](mailto:eozdemir@uludag.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0903-7638>

**Abstract**

The Cittaslow movement, which emerged as anti-globalization, has important contributions to cities' environmental policies, the development of sustainable tourism, and ultimately to the sustainable competitiveness of cities. However, the contributions of the city administration may not be sufficient in this subject. At this point, the city residents' hospitality approaches may have important effects on the domestic tourists' satisfaction, satisfaction, and revisit intention. When the literature is reviewed, some studies suggest that Cittaslow can be an alternative way to make cities sustainable. However, the city residents' hospitality approaches were not investigated. Also, the effect of satisfaction on the revisit intention and loyalty was not investigated by incorporation into the model. The study aims to reveal the impact of Seferihisar residents' hospitality approaches on the domestic tourists' satisfaction, revisit intention and loyalty. Research data were collected by face to face questionnaire method from domestic tourists in Seferihisar where is Turkey's first Cittaslow city. The research model was analyzed by structural equation modeling. As a result of the analysis, it was found that the dimensions of enthusiasm and friendliness to be effective on the domestic tourists' satisfaction and this satisfaction had a positive effect on the domestic tourists' revisit intention and loyalty.

**Keywords:** Cittaslow, Hospitality, Satisfaction, Revisit Intention, Loyalty.

**Received:** 01.07.2019

**Accepted:** 05.10.2019

**Suggested Citation:**

Köse, H. H. and Özdemir, E. (2019). The Effect of Cittaslow Residents' Hospitality Approaches on the Domestic Tourists' Satisfaction, Revisit Intention and Loyalty: The Example of Seferihisar, *Journal of Turkish Tourism Research*, 3(4): 1371-1389.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.