



## Turistik Destinasyonlarda Rekreatif Etkinliklerin Hizmet Kalitesi Ölçümü: Kavramsal Bir İnceleme\*\* (Measurement of Service Quality of Recreational Activities in Touristic Destinations: A Conceptual Review)

\*Özgür YAYLA<sup>a</sup> , Ali YAYLI<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Akdeniz University, Manavgat Tourism Faculty, Department of Recreation Management, Antalya/Turkey

<sup>b</sup> Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Department of Recreation Management, Ankara/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:06.08.2018

Kabul Tarihi:18.03.2019

### Anahtar Kelimeler

Hizmet kalitesi

Rekreatif

Etkinlik

Turizm

### Keywords

Service quality

Recreation

Activity

Tourism

### Öz

Bu araştırma rekreatif etkinliklerdeki hizmet kalitesine yönelik ölçüm modellerini incelemek amacıyla ikincil veriler kullanılarak hazırlanmıştır. Araştırma kapsamında ağırlıklı olarak ISI Web of Science indeksi ve söz konusu indeksin Ağırlama, Boş Zaman, Spor ve Turizm (Hospitality, Leisure, Sport and Tourism) kategorisindeki dergiler taranmış ve rekreatif hizmet kalitesi çalışmaları incelenmiştir. İncelenen çalışmalarda; rekreatif hizmet kalitesine yönelik ölçümlerde son yıllarda ciddi bir artış olduğu, daha çok nicel çalışmalardan oluştuğu, uygulama yeri olarak en fazla Amerika seçildiği ve en fazla SERVQUAL ölçeği kullanıldığı tespit edilmiştir.

### Abstract

In this research, secondary planning was prepared by examining the measurement models for service quality in recreational activities. Within the scope of the research, mainly the ISI Web of Science index and the index in the category of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism (Hospitality, Leisure, Sport and Tourism) were scanned and the recreational service quality studies were examined. In the studies examined; In recent years, it has been determined that there is a significant increase in the quality of recreational service quality, it is mostly composed of quantitative studies, the most American is selected as the place of application and the SERVQUAL scale is used the most.

### Makalenin Türü

Kavramsal

\* Sorumlu Yazar.

E-posta: [ozguryayla@akdeniz.edu.tr](mailto:ozguryayla@akdeniz.edu.tr) (Ö. Yayla)

**Makale Künyesi:** Yayla, Ö. & Yaylı, A. (2019). Turistik Destinasyonlarda Rekreatif Etkinliklerin Hizmet Kalitesi Ölçümü: Kavramsal Bir İnceleme. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (1), 676-687.

DOI: 10.21325/jotags.2019.385

\*\* Bu çalışma Özgür YAYLA'nın "Rekreatif Etkinliklerinde Hizmet Kalitesinin Destinasyon İmaj Algısı ve Davranışsal Niyetler Üzerine Etkisi" isimli Doktora tezinden üretilmiştir.

## **GİRİŞ**

Son yıllarda teknoloji alanında meydana gelen gelişmeler insanların boş zamanlarında artış sağlamış, deniz aşırı destinasyonlara seyahat etmeye yönelik motivasyonlarını güçlendirmiştir. Buna bağlı olarak, dünya turizm anlayışı, söz konusu gelişmelerle birlikte büyük bir değişime uğrayarak turistlerin seyahat etme alışkanlıklarında büyük oranda farklılıklar meydana gelmiştir. Dünya Turizm Örgütü'nün verilerine göre 2017 yılında 1 milyar 322 milyon turist farklı turistik deneyimler yaşamak amacıyla seyahat etmiştir. Küresel çapta her geçen yıl seyahat eden turist sayısı bir önceki yıla göre sürekli bir artış içerisinde (World Tourism Organization, 2017). Bu hareketlilik turistik destinasyonlar açısından değerlendirildiğinde satın alma, tüketim ve beklentiler üzerinde de bir takım etkiler oluşturmaktadır (Argan, 2004:440).

Gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkeler açısından turizm sektörü ekonomik açıdan büyük bir önem kazanmış, ülkelere döviz girdisi sağlamasıyla en çok gelir getiren sektörlerden biri haline gelmiştir. İnsanların seyahat ettikleri destinasyonlarda gerçekleştirilen etkinliklerin çeşitliliği hem kişinin sosyal ve kültürel gelişimi hem de turistik destinasyonların ekonomileri açısından hayati bir öneme sahiptir.

Bir destinasyonda sunulan rekreasyonel etkinlikler ve bu etkinliklerdeki hizmetlerin kalitesi ziyaretçilerin tekrar destinasyonu ziyaret etmeleri, daha fazla para ödemeyi göze almaları ve arkadaşlarına tavsiyelerde bulunmalarını sağlamaktadır (Tian-Cole, Crompton ve Wilson, 2002; Moutinho, Albayrak ve Caber, 2012; Su, Huang ve Chen, 2015). Yapılan çalışmalarda temalı parklar (Chen, Lee, Chen ve Huang, 2011; Tsang, Lee, Wong ve Chong, 2012; Wu vd., 2014; Jin, Lee ve Lee, 2015), müze ziyaretleri (Hsieh vd., 2015), spor merkezleri (Howat, Absher, Crilley ve Milne, 1996; Alexandris, Dimitriadis ve Kasiara, 2001) gibi rekreasyon işletmesine yönelik ya da destinasyonlarda düzenlenen festivaller (Baker ve Crompton, 2000; Bruwer, 2014; Wong, Wu ve Chen, 2015), çevreye duyarlı etkinlikler (Uslu, Akay ve Ünal 2013), gastronomi ve turizm merkezli etkinlikler (Eren, 2016), spor organizasyonları (Teodorakis, Kambitsis, Laitos ve Koustelios, 2001; Theodorakis ve Alexandris, 2008; Teodorakis, Koustelios, Robinson ve Barlas, 2009; Yoshida ve James, 2011; Ko, Zhang, Cattani ve Pastore, 2011; Theodorakis, Alexandris, Tsigillis ve Karvounis, 2013; Kim, Ko ve Park, 2013) gibi bir rekreasyon etkinliğine yönelik hizmet kalitesi ölçümlerinin yapıldığı görülmektedir.

Rekreasyon ve turizm literatüründe hizmet kalitesi kavramı ile ilgili konuların tartışıldığı çeşitli kavramsal çalışmalar bulunmaktadır (Lam, Yeung ve Chan, 1998; Tomas vd., 2002; Murray ve Howat, 2002; Komppula, 2006; MacKay ve Crompton, 2006; Ko ve Pastore, 2007; Agrusa, Lema, Kim ve Botto, 2009; Yoshida ve James, 2011; Lee vd., 2011; Ko vd., 2011; Moutinho vd., 2012; Husin, Chelladurai ve Musa, 2012; Alexandris, Douka ve Balaska, 2012; Kim, Holland ve Han, 2013; Theodorakis vd., 2013; Wu vd., 2014; Bruwer, 2014; Hiess vd., 2015; Chua, Lee, Goh ve Han, 2015; Jin vd., 2015, Tosun vd., 2015).

Ancak hizmet kalitesinin, turizm literatüründe çok fazla çalışılmasına rağmen rekreasyon etkinliklerindeki kalite algısının ölçüldüğü çalışmalar nispeten az olması sebebiyle, özellikle konu ile ilgili önceki ampirik araştırmaların incelenmesi, literatürün ulaştığı somut bilgi birikiminin anlaşılması açısından son derece önem arz etmektedir.

## **KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

Rekreasyon kavramı insanların boş zamanlarında gerçekleştirdikleri aktiviteleri kapsamaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde kişilerin kısa ve uzun süreli tatillerinde turistik amaçlı seyahatleri ve seyahat ettikleri destinasyonlarda katıldıkları tüm rekreatif etkinlikler rekreasyonun yeniden yapılanma anlamındaki klasik yaklaşımla açıklanabilir.

Rekreasyona ilişkin yapılan tanımlar incelendiğinde tüm etkinliklerin boş zamanlarda gerçekleştirildiği görülmektedir. Buradan hareketle rekreasyon bireylerin boş zamanlarında zihinsel ve fiziksel yönden yenilenmek amacıyla yapmış oldukları çeşitli aktiviteleri kapsamaktadır. Bu aktiviteler, gezmek, macera sporlarına katılmak, turizm faaliyeti içerisinde bulunmak vb. şekilde aktif olarak katılabilecekleri etkinliklerden oluşabileceği gibi, televizyon izlemek, dinlenmek ya da spor etkinliğini izlemek gibi pasif olarak gerçekleştirilebilecek etkinliklerden de oluşabilmektedir. Bu noktada önemli olan bireylerin rekreasyon etkinliklerinden elde edeceği duysal ve zihinsel çıktılarının olumlu olmasıdır. Yapılan etkinliklerden memnun olan ve doyuma ulaşan bireyler gerek iş hayatlarında gerekse günlük yaşantılarında daha mutlu olmaktadır. Özellikle turistik tüketicilerin geldikleri destinasyonda katıldıkları rekreasyon etkinliklerinden memnuniyet düzeyleri hem bütün olarak tatildeki memnuniyetlerini etkilemekte (Baker ve Crompton, 2000; Tian-Cole vd., 2002; McCleary, Weaver ve Hsu, 2007; Chen vd., 2011; Moutinho vd., 2012; Kim, Holland ve Han, 2013; Kayat ve Hai, 2014; Hsieh vd., 2015; Tosun vd., 2015; Su vd., 2015) hem de tatil sonrası iş motivasyonlarına ve günlük yaşantılarına olumlu yönde katkı sağlamaktadır (Karaküçük, 2001).

Rekreasyon etkinliklerinde hizmet kalitesini ölçen literatürde nitel (Williams, 1998; Shonk ve Chelladurai, 2008; Alanso, vd, 2018; ve nicel çalışmalar (Chelladurai ve Musa, 2012; Tsang vd., 2012; Su, Huang ve Chen, 2015; Fernandez, vd., 2017) mevcuttur. Söz konusu çalışmalarda farklı hizmet kalitesi modelleri kullanılmıştır.

Öte yandan, rekreasyon etkinliklerindeki hizmet kalitesini ölçmek amacıyla birçok yazar tarafından çeşitli ölçekler geliştirilmiştir (MacKay ve Crompton, 1990; Howat vd., 1996; Ko ve Pastore, 2005; Gencer, Demir ve Aycan, 2008; Ceylan, 2009). Ölçeklerin bir çoğu SERVQUAL ölçeği esas alınarak geliştirilirken (Theodorakis ve Alexandris, 2008; Ko vd., 2011), özellikle spor endüstrisini inceleyen çalışmalar SERVQUAL'in bu alanda yetersiz kaldığını savunmuş ve hizmet kalitesini ölçmek amacıyla tasarlanan yeni ölçeklerin oluşturulmasını sağlamıştır (Cronin ve Taylor, 1994; Smith, 1995; Buttle, 1996; Ott, 2008).

## **ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Araştırmada ikincil veriler kullanılarak tüketicilerin rekreasyonel etkinliklerdeki hizmet kalitesi algısı konusuna odaklanmış ampirik çalışmaları tespit etmek ve incelemek amacıyla, kapsamlı ve sistematik bir literatür taraması yapılmıştır. Literatür taraması yapılırken, serbest zaman, rekreasyon ve turizm alanında yayımlanan dergiler incelenmiştir. Belirtilen alanlarda dünya genelinde yayımlanan tüm dergilerin taranması, zaman kısıtı, ulaşılabilirlik vb. sebeplerden dolayı mümkün olmayacağı için literatür taramak için kapsam olarak, ISI Web of Science indeksi ve söz konusu indeksin Ağırlama, Boş Zaman, Spor ve Turizm (Hospitality, Leisure, Sport and Tourism) kategorisinde taranan dergiler ile sınırlandırılmıştır. Böylece konu ile ilgili nitelikli araştırmalara ulaşılması da amaçlanmıştır. 2017

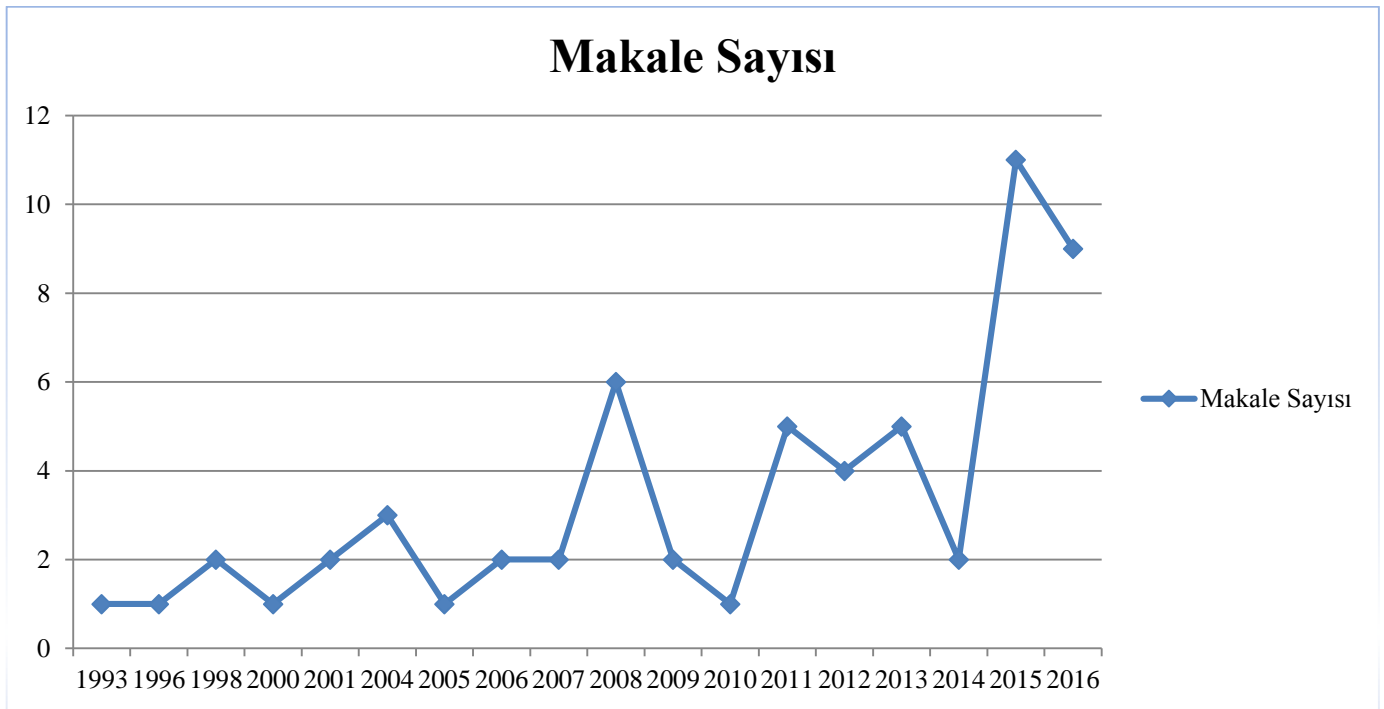
yılında yayınlanan ISI Web of Science Journal Citation Reports® verilerine göre Ağırlama, Boş Zaman, Spor ve Turizm kategorisinde toplam 47 dergi bulunmaktadır. Bu dergilerden 24 tanesi spor, 19 tanesi ağırlama ve turizm, 4 tanesi ise boş zaman alanı kapsamındadır.

Yıl açısından herhangi bir sınırlandırmaya gidilmemiş, ilgili dergilerin yayına başladığı tarihten Aralık 2017'ye kadar geçen süredeki tüm zaman aralığı inceleme kapsamına alınmıştır. "Rekreasyon ve Hizmet Kalitesi" anahtar kelimesi kullanılarak, ağırlama ve turizm, boş zaman ve spor alanındaki söz konusu 47 derginin her birinin veri tabanı üzerinden tarama işlemi gerçekleştirilmiştir. Özet olarak, literatür taramasında odak noktası, tüketicilerin rekreasyon etkinliklerindeki hizmet kalitesi algısı temel araştırma konusu olarak ele alındığı ampirik çalışmaların incelenmesi olmuştur. Bu şekilde başlanılan literatür taraması sonucunda ulaşılan bazı makalelerde, hizmet kalitesi ile ilgili önemli bazı makalelere atıfta bulunulduğu tespit edilmiştir. Söz konusu bu makalelerden yola çıkılarak, turizm alanında yayınlanan ancak ISI Web of Science kapsamında yer almayan 3 adet uluslararası dergi daha literatür taraması kapsamına alınmıştır. Böylece literatür taramasında 50 adet uluslararası dergi kullanılmıştır. İlgili dergilerin listesi, Ek 1'de yer almaktadır.

## BULGULAR

Bu bölümde söz konusu dergilerdeki çalışmaların yıllarına, çalışma türlerine, uygulama yeri seçimlerine ve kullanılan ölçeklere göre dağılımları incelenmiştir.

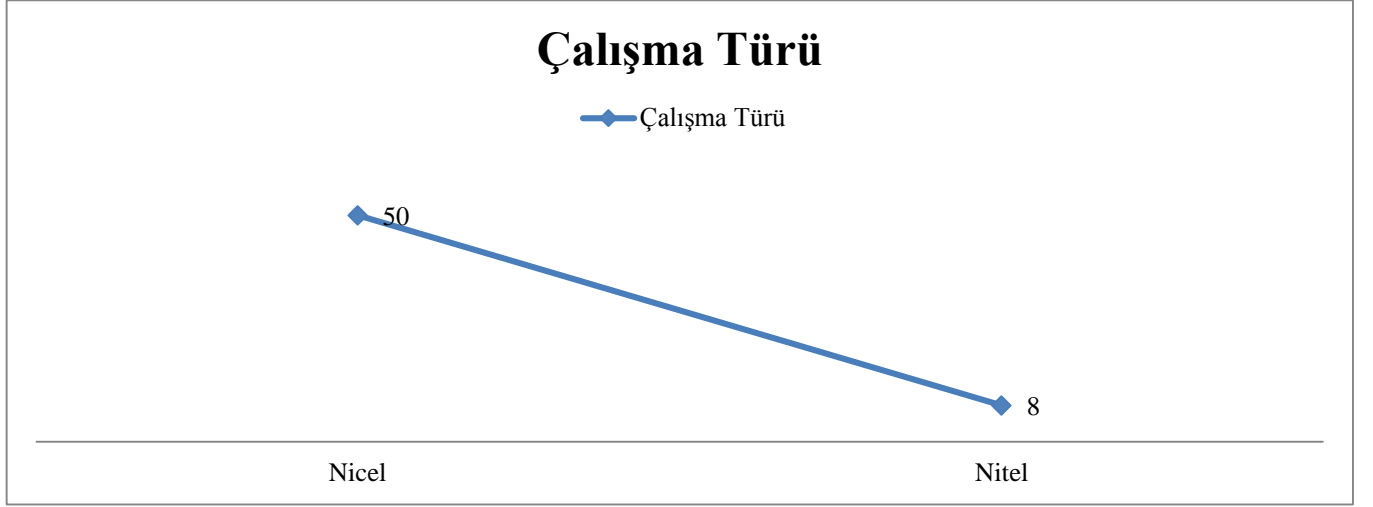
**Grafik 1:** Yapılan Çalışmaların Yıllara Göre Dağılımı



Rekreasyonel etkinliklerdeki hizmet kalitesini ölçen çalışmaların yıllara göre dağılımları Grafik 1'de yer almaktadır. Grafik 1 incelendiğinde ilgili konudaki ilk çalışmanın 1993 yılında Berrett, Burton ve Slack tarafından

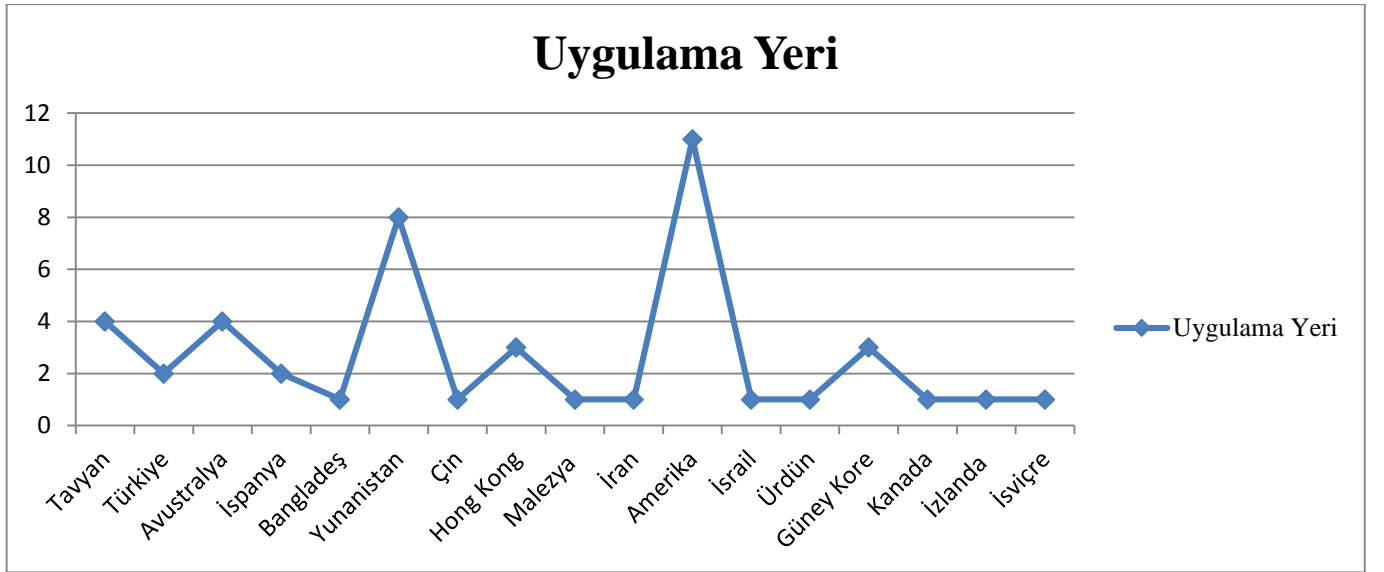
yapıldığı tespit edilmiştir. Özellikle 2010 yılından sonra rekreasyonel hizmet kalitesini ölçen çalışmaların ciddi bir ivme kazandığı görülmektedir.

**Grafik 2:** Yapılan Çalışmaların Araştırma Türlerine Göre Dağılımı



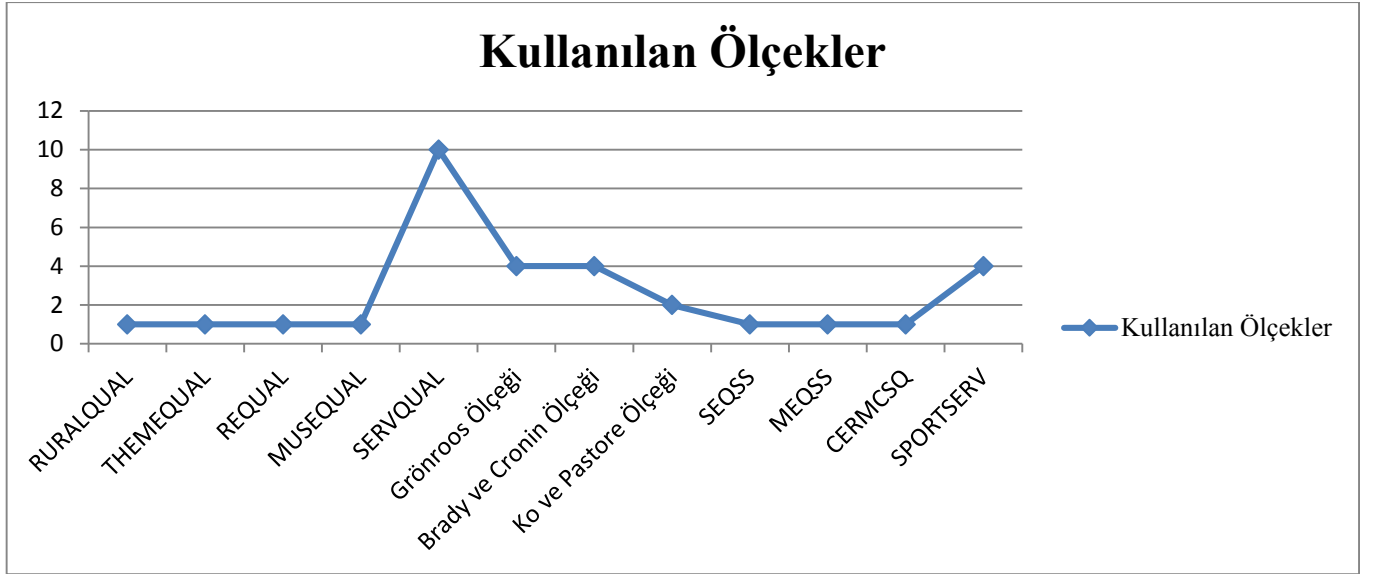
Rekreasyonel hizmet kalitesini ölçen çalışmaların türleri göz önünde bulundurulduğunda 50 adet çalışmanın anket verisi toplanarak oluşturulan nicel çalışmalardan meydana geldiği ve 8 adet çalışmanın ise nitel çalışmadan oluştuğu tespit edilmiştir.

**Grafik 3:** Yapılan Çalışmaların Uygulama Yeri Seçimlerine Göre Dağılımı



Elde edilen çalışmaların uygulama yerleri incelenmiş ve sonuçları Grafik 3'te gösterilmiştir. Grafik 3 incelendiğinde rekreasyon etkinliği hizmet kalitesi ölçümünde uygulama yeri olarak en fazla Amerika'nın seçildiği ve 11 adet çalışmanın Amerika'da yapıldığı görülmektedir. Etkinliklerin hizmet kalitesi ölçümünde uygulama yeri olarak Yunanistan ise 8 çalışma ile ikinci sırada yer almaktadır. Söz konusu dergilerde Türkiye'deki rekreasyonel etkinliklerin hizmet kalitesini ölçen yalnızca iki adet çalışmanın olduğu tespit edilmiştir.

**Grafik 4:** Yapılan Çalışmaların Kullanılan Hizmet Kalitesi Ölçme Araçlarına Göre Dağılımı



Etkinliklerdeki hizmet kalitesini ölçmek amacıyla araştırmalarda farklı ölçekler kullanıldığı görülmüştür. İncelenen çalışmalarda etkinliklerin hizmet kalitesini ölçmek amacıyla en fazla tercih edilen ölçek SERVQUAL ölçeğidir. 10 adet çalışmada SERVQUAL ölçeğinin kullanıldığı tespit edilmiştir. Öte yandan Grönroos ile Brady ve Cronin tarafından geliştirilen ölçekler dört çalışmada kullanılmıştır. Benzer şekilde spor izleyicilerin hizmet kalitesi algılamalarını ölçmek amacıyla geliştirilen SPORTSERV ölçeğinin dört farklı çalışmada kullanıldığı tespit edilmiştir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma rekreasyon etkinliklerinde hizmet kalitesini ölçümlerini incelemek amacıyla ikincil veriler kullanılarak hazırlanmıştır.

Yapılan inceleme sonucu 2000 yılı ve önceki yıllarda rekreasyon etkinliklerindeki hizmet kalitesi ölçümüne yönelik çalışmalar az sayıda iken (MacKay ve Crompton, 1990; Howat vd., 1996; Lam vd., 1998; Williams, 1998), rekreasyon etkinliklerinin destinasyonların bir pazarlama unsuru görülmeye başlaması ile birlikte son yıllarda söz konusu çalışmalarda artış görülmektedir (Theodorakis vd., 2013; Sigurdardottir ve Helgadóttir, 2015; Theodorakis vd., 2015; Hsieh vd., 2015; Mamoun vd., 2016; Howat ve Assaker, 2017; Brochado ve Pereira, 2017). Bu durum rekreasyonel etkinliklerin destinasyon yönetimi ve pazarlamasında etkili bir unsur olarak görülmeye başladığını açıklamaktadır. Destinasyon pazarlamasında destinasyonun sahip olduğu nitelikler önem arz etmekten ziyade turistleri destinasyona çekmekte tek başına yeterli olmamaktadır. Bir destinasyonun sahip olduğu jeo ekonomik varlıkların yanında, söz konusu varlıklarla bütünleşmiş etkinliklerin düzenlenmesi turistleri o destinasyona çekmektedir.

Araştırma kapsamında incelenen makalelerde genel olarak nicel çalışmalara yer verildiği, nitel çalışmaların da nicel çalışmalara göre nispeten az olduğu görülmüştür. Kavramsal çalışmaların artması, destinasyon pazarlamasındaki etkinliklerin rolü ile ilgili literatür bilgisinin de tamamlanmasını sağlayacaktır.

Yapılan çalışmalar incelendiğinde rekreasyonel etkinliklerde hizmet kalitesi ölçümü çalışmalarının en fazla Amerika'da ve Yunanistan'da yapıldığı tespit edilmiştir. Türkiye'yi uygulama yeri olarak seçen ise yalnızca iki adet çalışma bulunmaktadır. Türkiye, destinasyonlarda düzenlenen festivaller, balon turları, doğa yürüyüşleri vb. etkinlikler bakımından çok fazla zenginliğe sahiptir. Türkiye'de düzenlenen etkinliklerin hizmet kalitesi ölçümlerinin yapıldığı çalışmaların artırılması, ülkenin düzenlediği farklı etkinlikleri daha nitelikli hale getirecek, destinasyon yönetim örgütleri ve etkinlik yöneticilerine fayda sağlayacaktır.

Araştırmalarda kullanılan ölçekler değerlendirilmiş ve rekreasyon etkinliklerin hizmet kalitesini ölçmek amacıyla en fazla Parasuraman, Ziethalm ve Berry (1985) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeğinin kullanıldığı tespit edilmiştir. Öte yandan spesifik olarak rekreasyon etkinliklerinde hizmet kalitesini ölçmek amacıyla REQUAL ölçeği geliştirilmiştir (MacKay ve Crompton, 1990). Yapılacak olan çalışmalarda REQUAL ölçeğinin kullanımı rekreasyonel hizmet kalitesini ölçmek adına daha faydalı olacağı düşünülmektedir.

Bu çalışma ISI Web of Science indeksi ve söz konusu indeksin Ağırlama, Boş Zaman, Spor ve Turizm (Hospitality, Leisure, Sport and Tourism) kategorisindeki dergiler taranarak tamamlanmıştır. Gelecek çalışmalarda söz konusu dergilerde farklı alanlardaki hizmet kalitesi ölçümleri incelenip sonuçlarının raporlaştırılması literatürün ulaştığı noktanın tespiti açısından önemlidir. Benzer şekilde, farklı dergi kategorilerinde yapılacak rekreasyonel hizmet kalitesi araştırmalarının incelenip bu araştırma sonuçları ile mukayese edilmesinin, ilgili alanyazında çalışan akademisyenler ve destinasyon yöneticileri açısından faydalı olacağı düşünülmektedir.

## **KAYNAKÇA**

- Agrusa, J., Lema, J. D., Kim, S. S., and Botto, T. (2009). The impact of consumer behavior and service perceptions of a major sport tourism event. *Asia Pasific Journal of Tourism Research*, 14 (3), 267-277.
- Alonso, C. P., Ariza, E., Calvento, L. H., and Chacon, E. P. (2018). Exploring multi-dimensional recreational quality of beach socio-ecological systems in the canary Island (Spain). *Tourism Management*, 64, 303-313.
- Alexandris, K., Dimitriadis, N., and Kasiara, A. (2001). The behavioural consequences of perceived service quality: An exploratory study in the context of private fitness clubs in Greece. *European Sport Managemet Quarterly*, 1 (4), 280-299.
- Alexandris, K., Douka, S., and Balaska, P. (2012). Involvement with active leisure participation: Does service quality have a role? *Managing Leisure*, 17 (1), 54-66.
- Argan, M. (2004). *Eğlence pazarlaması*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Baker, A. D., and Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27 (3), 785-804.
- Berrett, T., Burton, T. L., and Slack T. (1993). Quality product, quality service: Factors leading to entrepreneurial success in the sport and leisure industry. *Leisure Studies*, 12 (2), 93-106.

- Brochado, A., and Pereira, C. (2017). Comfortable experiences in nature accommodation: Perceived service quality in Glamping, *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 17, 77-83.
- Bruwer, J. (2014). Service quality perception and satisfaction: Buying behaviour prediction in an Australian festivalscape. *International Journal of Tourism Research*, 16, 76-86.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30 (1), 8-32.
- Ceylan, Ö. (2009). *Açık alan rekreasyon etkinliklerinde insan kaynaklarına yönelik iç kaynak ve dış kaynak kullanan turistik işletmelerin hizmet kalitesi açısından incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Chen, C., F., Lee, H. T., Chen, S. H., and Huang, T. H. (2011). Tourist behavioural intentions in relation to service quality and customer satisfaction in Kinmen National Park, Taiwan. *International Journal of Tourism Research*, 13, 416-432.
- Chua, B., Lee, S., Goh, B., and Han, H. (2015). Impacts of cruise service quality and price on vacationers' cruise experience: Moderating role of price sensitivity. *International Journal of Hospitality Management*, 44, 131-145.
- Cronin, J. J., and Taylor, A. S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *The Journal of Marketing*, 125-131.
- Eren, R. (2016). Türkiye'nin gastronomi imajı, ziyaretçilerin bilgi kaynakları ve harcamaları. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Fernandez, J. G. Ruiz, P. G., Gavira, J. F., Colon, L. V., Pitts, B., and Farcia, A. B. (2017). The effects of service convenience and perceived quality on perceived value, satisfaction and loyalty in low-cost fitness centers. *Sport Management Review*, In Press.
- Gencer, T., Demir, C., ve Ayca, A. (2008). Kayak merkezlerindeki spor turistlerin hizmet kalitesi algılarını etkileyen değişkenler, *Ege Akademik Bakış*, 8 (2), 437-450.
- Howat, G., Absher, J., Crilley, G., and Milne, I. (1996). Measuring customer service quality in sports and leisure centers. *Managing Leisure*, 1 (2), 77-89.
- Howat, G., and Assaker, G. (2017). Outcome quality in participant sport and recreation service quality modelis: Empirical results from public aquatic centres in Australia, *Sport Management Review*, 19 (5), 520-535.
- Hsieh, C. M., Park, S. H., and Hitchcock, M. (2015). Examining the relationships among motivation, service quality and loyalty: The case of the national museum of natural science. *Asia Pasific Journal of Tourism Research*, 20 (1), 1505-1526.
- Husin, S., Chelladurai, P., and Musa, G. (2012). HRM practices, organizational citizenship behaviours, and perceived service quality in golf courses. *Journal of Sport Management*, 26, 143-158.



- Jin, N., Lee, S., and Lee, H. (2015). The effect of experience quality on perceived value, satisfaction, image and behavioral intention of water park patrons: New versus repeat visitors. *International Journal of Tourism Research*, 17, 82-95.
- Karaküçük, S. (2001). *Rekreasyon*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Kayat, K., and Hai, A. (2014). Perceived service quality and tourists' cognitive image of destination, *Anatolia*, 25 (1), 1-12.
- Kim, S. H., Ko, Y. J., and Park, C. M. (2013). The influence of event quality on revisit intention: Gender difference and segmentation strategy, *Managing Service Quality: An International Journal*, 23 (3), 205-224.
- Ko, Y. J., and Pastore, D. L. (2005). A hierarchical model of service quality for the recreational sport industry. *Sport Marketing Quarterly*, 14, 84-97.
- Ko, Y. J., and Pastore, D. L. (2007). An instrument to assess customer perceptions of service quality and satisfaction in campus recreation programs. *Journal of Sport Management*, 31, 34-42.
- Ko, Y. J., Zhang, J., Cattani, K., and Pastore, D. (2011). Assessment of event quality in major spectator sports. *Managing Service Quality*, 21 (3), 304-322.
- Komppula, R. (2006). Developing the quality of a tourist experience product in the case of nature-based activity services. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 6 (2), 136-149.
- Lam, T., Yeung, S., and Chan, A. (1998). Service quality and determinants of customer expectations: The case of club industry in Hong Kong. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 2 (2), 29-36.
- Lee, J., Kim, H. D., Ko, Y., and Sagas, M. (2011). The influence of service quality on satisfaction and intention: A gender segmentation strategy. *Sport Management Review*, 14, 54-63.
- MacKay, K. J., and Crompton, J. L. (1990). Measuring the quality of recreation services. *Journal of Park and Recreation Administration*, 8 (3), 47-56.
- MacKay, K. J., and Crompton, J. L. (2006). A conceptual model of consumer evaluation of recreation service quality. *Leisure Studies*, 7 (1), 40-49.
- Mamaun, N., Akroush, L. E., Jraisat, D. J., Kurdieh, R. N., and Quatu, A. F. L. (2016). Tourism service quality and destination loyalty- the mediating role of destination image from international tourists' perspectives, *Tourism Review*, 71 (1), 1-31.
- McCleary, K. W., Weaver, P. A., and Hsu, C. H. C. (2007). The relationship between international leisure travelers' origin country and product satisfaction, value, service quality, and intent to return. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 21 (2-3), 117-130.
- Moutinho, L., Albayrak, T., and Caber, M. (2012). How far does overall service quality of a destination affect customers' post-purchase behaviours? *International Journal of Tourism Research*, 14, 307-322.

- Murray, D., and Howat, G. (2002). The relationship among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customers at an Australian sports and leisure centre. *Sport Management Review*, 5, 25-43.
- Ott M. (2008). *An analyses of the impact of the service quality on satisfaction. Value and future intentions within campus recreation using performance-based measures, master of science in recreation management and policy*, Unpublished Doctoral Dissertation, George Mason University.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.
- Shonk, D. J., and Chelladurai, P. (2008). Service quality, satisfaction, and intent to return in event sport tourism. *Journal of Sport Management*, 22, 587-602.
- Siguraardottir, I., and Helgodottir, G. (2015). Riding high: Quality and customer satisfaction in equestrian tourism in Iceland. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 15 (1-2), 105-121.
- Smith, A. M. (1995). Measuring service quality: Is SERVQUAL now redundant? *Journal of Marketing Management*, 11 (1-3), 257-276.
- Su, L., Huang, S., and Chen, X. (2015). Effects of service fairness and service quality on tourists' behavioral intentions and subjective well-being. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 32 (3), 290-307.
- Theodorakis, N., Kambitsis, C., Laios, A., and Koutelios, A. (2001). Relationship between measures of service quality and satisfaction of spectators in professional sports. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11 (6), 431-438.
- Theodorakis, N., and Alexandris, K. (2008). Can service quality predict spectators' behavioral intentions in Professional soccer? *Managing Leisure*, 13 (3-4), 162-178.
- Theodorakis, N., Koustelios, A., Robinson, L., and Barlas, A. (2009). Moderating role of team identification on the relationship between service quality and repurchase intentions among spectators of professional sports. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19 (4), 456-473.
- Theodorakis, N., Alexandris, K., Tsigilis, N., and Karvounis, S. (2013). Predicting spectators' behavioural intentions in professional football: The role of satisfaction and service quality. *Sport Management Review*, 16, 85-96.
- Theodorakis, N., Kaplanidou, K., and Karabaxoglou, I. (2015). Effect of event service quality and satisfaction on happiness among runners of a recurring sport event. *Leisure Sciences*, 37 (1), 87-107.
- Tian-Cole, S., Crompton, J. L., and Willson, V. L. (2002). An empirical investigation of the relationships between service quality, satisfaction and behavioral intentions among visitors to wildlife refuge. *Journal of Leisure Research*, 34 (1), 1-24.
- Tomas, S., Scott, D., and Crompton, J. (2002). An investigation of the relationships between quality of service performance, benefits sought, satisfaction and future intention to visit among visitors to zoo. *Managing Leisure*, 7 (4), 239-250.

- Tosun, C., Dedeođlu, B. B., and Fyall, A. (2015). Destination service quality, affective image and revisit intention: The moderating role of past experience. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4, 222-234.
- Tsang, N. K. F., Lee, L. Y. S., Wong, A., and Chong, R. (2012). THEMEQUAL- Adapting the SERVQUAL scale to theme park services: A case of Hong Kong Disneyland. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 29 (5), 419-429.
- Uslu, A., Akay, B., ve Ünal, A. (2013). Hizmet kalitesinin ekoserv yöntemi ile ölçülmesi: Fethiye Kelebekler Vadisi'nde bir araştırma, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10 (1), 54-70.
- Williams, C. (1998). Is the SERVQUAL model an appropriate management tool for measuring service delivery quality in the UK leisure industry. *Managing Leisure*, 3 (2), 98-110.
- Wong, J., Wu, H., and Cheng, C. (2015). An empirical analysis of synthesizing the effects of festival quality, emotion, festival image and festival satisfaction on festival loyalty: A case study of Macau food festival. *International Journal of Tourism Research*, 17, 521-536.
- World Tourism Organization. (2017). Sustained growth in international tourism despite challenges. *UNWTO World Tourism Organization Press Release 17 January 2017*, <http://www2.unwto.org/press-release/2017-01-17/sustained-growth-international-tourism-despite-challenges> adresinden, 29 Aralık 2017 tarihinde alınmıştır.
- Wu, H. C., Li, M. Y., and Li, T. (2014). A study of experiential quality, experiential value, experiential satisfaction, theme park image, and revisit intention. *Journal of Hospitality and Tourism Research*. 42 (1), 26-73.
- Yoshida, M., and James, J. D. (2011). Service quality at sporting events: Is aesthetic quality a missing dimension? *Sport Management Review*, 14, 13-24.

## **Measurement of Service Quality of Recreational Activities in Touristic Destinations: A Conceptual Review**

**Özgür YAYLA**

Akdeniz University, Manavgat Tourism Faculty, Antalya/Turkey

**Ali YAYLI**

Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Ankara/Turkey

### **Extensive Summary**

In terms of developed or developing countries, the tourism sector has gained a great importance from the economic point of view, and has become one of the most income-generating sectors with the introduction of foreign exchange inflow to the countries. The diversity of activities carried out in the destinations where people travel has a vital importance both for the social and cultural development of the individual and for the economies of the tourist destinations.

Recreation covers the various activities that individuals have done in their spare time in order to renew them mentally and physically. These activities, touring, to participate in adventure sports, to participate in tourism activities, etc. It may consist of activities such as watching television, relaxing or watching sports activity. At this point, it is important that the sensory and mental outputs that individuals get from recreation activities are positive. Satisfied with the activities and satisfaction of individuals who are satisfied in business life and daily life is more happy. In particular, the satisfaction levels of the tourism consumers in the destination of their destination affect the satisfaction of the holiday as a whole (Baker and Crompton, 2000; Tian-Cole et al., 2002; McCleary, Weaver and Hsu, 2007; Chen et al., 2011; Moutinho et al., 2012. ; Kim, Holland and Han, 2013; Kayat and Hai, 2014; Hsieh et al., 2015; Tosun et al., 2015; Su et al., 2015) and contributes positively to their daily motivation and daily life (Karaküçük, 2001).

Although the quality of service is very much studied in tourism literature, it is of great importance to examine the previous empirical studies on the subject, especially because of the relatively low quality perception of recreation activities.

In this research, secondary planning was prepared by examining the measurement models for service quality in recreational activities. Within the scope of the research, mainly the ISI Web of Science index and the index in the category of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism (Hospitality, Leisure, Sport and Tourism) were scanned and the recreational service quality studies were examined. In the studies examined; In recent years, it has been determined that there is a significant increase in the quality of recreational service quality, it is mostly composed of quantitative studies, the most American is selected as the place of application and the SERVQUAL scale is used the most.