



## Restoranlarda Hizmet Adaletinin İşletmeye Yönelik Algıya Etkisi: Çalışanlarla İlgili Algının Aracılık Rolü (Impact of Service Fairness on Perception Towards Restaurants: Mediating Role of Perception About Employees)

\* Çağdaş ERTAŞ<sup>a</sup> , Gökhan KADIRHAN<sup>a</sup> 

<sup>a</sup> Şırnak University, School of Tourism and Hotel Management, Department of Tourism Management, Şırnak/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:22.04.2020

Kabul Tarihi:20.06.2020

### Anahtar Kelimeler

Hizmet adaleti

Tüketici algısı

Yiyecek-içecek işletmeleri

Şırnak

### Öz

Bu çalışmada hizmet adaleti ile işletmeye yönelik algı arasındaki ilişkide çalışanlara ilişkin algının aracılık etkisi incelenmiştir. Araştırmanın evreni, Şırnak merkezdeki restoran işletmelerinde yemek yeme alışkanlığı olan ve Şırnak merkezde ikamet eden 18 yaş ve üstü tüketicilerdir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket, örnekleme yöntemi olarak amaçlı örnekleme kullanılmıştır. Veri toplama süreci sonunda kullanılabilir 361 anket elde edilmiştir. Aracılık etkisini incelemek amacıyla, Baron ve Kenny'nin üç aşamalı regresyon eşitliği analizi kullanılmıştır. Analizler sonucunda, dağıtım adaleti ile işlem adaletinin çalışanlarla ilgili algıyı anlamlı ve olumlu yönde etkilediği, ancak sadece dağıtım adaletinin işletmeye yönelik algıyı anlamlı şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca çalışanlarla ilgili algı olumlu yönde arttıkça işletmeye yönelik algının da olumlu yönde artış gösterdiği görülmüştür. Dağıtım adaletinin işletmeye yönelik algıya etkisinde çalışanlarla ilgili algının kısmi aracılık etkisinde bulunduğu sonucuna varılmıştır.

### Keywords

Service fairness

Consumer perception

Food & beverage businesses

Şırnak

### Abstract

In this study, it was examined the mediating effect of the perception about employees on the relationship between service fairness and the perception towards restaurants. Population of the research is consumers over the age of 18, who have the habit of eating at restaurants and live in Şırnak. In the study, data was collected through questionnaire and purposeful sampling method. 361 questionnaires were obtained at the end of the data collection process. In order to analyze the mediation effect, three-stage regression analysis approach of Baron and Kenny was used. As a result of the analysis, it was determined that distribution fairness and procedural fairness affect the perception about employees in a meaningful and positive way, but only distribution fairness significantly affect the perception toward restaurants. Also as the perception about employees increased positively, the perception toward restaurants increased positively. It has been concluded that the perception about employees has a partial mediating impact on the impact of distribution fairness on perception toward restaurants.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: ertascagdas@hotmail.com (Ç. Ertas)

DOI: 10.21325/jotags.2020.597