

# A study on bikers' tourist leisure satisfaction and revisiting willingness - an example on wanggong

洪志伸、許立宏

E-mail: 324688@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

This research study will be focusing on the satisfaction level of the bicycle tourists and their willingness to revisit Wanggong Fishing Port again. Using bicycle tourists in Wanggong Fishing Port as our research individuals, the research methodology will be based on survey forms. The measurement was based on the background of each individual, their level of leisure satisfaction and intention to return for another bicycle ride again. A total 448 copies of the survey form were handed out and 400 copies were collected back, which means an effective collection rate of 89%. After going through statistical analysis such as descriptive statistics, factor analysis, reliability analysis, independent sampling t-test, one-way ANOVA and pearson correlation analysis, the results were as follows: On average, there were more male riders than female riders; the age group with the most bicycle tourists were 31-40 years old on average; the education group with the most bicycle tourists would be those with university degrees on average. The marital status with the most bicycle tourists would be those who were married; the occupation with the most bicycle tourists would be those in the military, government and education sectors. The working experiences with the most bicycle tourists would be between 6-10 years and income range with the most bicycle tourists would be between TWD 40001-60000. Different sex, age group, occupation, year of working experiences and income would yield different level of leisure satisfaction.

Keywords : bicycle tourists、leisure satisfaction、willingness to revisit

## Table of Contents

內容目錄 中文摘要 . . . . .	iii	英文摘要 . . . . .	iii
. . . iv 誌謝辭 . . . . .	iv	. . . vi 內容目錄 . . . . .	vi
. . . vii 表目錄 . . . . .	vii	. . . ix 圖目錄 . . . . .	ix
. . . xi 第一章 緒論 . . . . .	xi	. . . 1 第一節 研究背景與動機 . . . . .	1
. . . 1 第二節 研究目的 . . . . .	1	. . . 4 第三節 研究問題 . . . . .	4
. . . 4 第四節 研究範圍與限制 . . . . .	4	. . . 5 第五節 名詞釋義 . . . . .	5
. . . 5 第二章 文獻探討 . . . . .	5	. . . 7 第一節 自行車道系統 . . . . .	7
. . . 7 第二節 休閒滿意度理論及其相關文獻研究 . . . . .	7	. . . 12 第三節 再遊意願理論及相關研究 . . . . .	12
. . . 25 第四節 滿意度與再遊意願之相關研究 . . . . .	25	. . . 29 第三章 研究方法 . . . . .	29
. . . 29 第一節 研究架構 . . . . .	29	. . . 30 第二節 研究假設 . . . . .	30
. . . 32 第二節 研究流程 . . . . .	32	. . . 32 第三節 研究流程 . . . . .	32
. . . 35 樣本的收集 . . . . .	35	. . . 41 第四節 問卷設計 . . . . .	41
. . . 42 研究結果 . . . . .	42	. . . 41 第五節 樣本的收集 . . . . .	41
. . . 47 第一節 自行車遊客之人口變項描述 . . . . .	47	. . . 42 第六節 統計方法 . . . . .	42
. . . 52 第二節 自行車遊客休閒滿意度、再遊意願現況分析 . . . . .	52	. . . 44 第四章 研究結果 . . . . .	44
. . . 68 第三節 探討不同背景自行車遊客在休閒滿意度、再遊意願之差異分析 . . . . .	68	. . . 42 viii 第一節 自行車遊客之人口變項描述 . . . . .	42
. . . 70 第四節 自行車遊客休閒滿意度與再遊意願相關分析 . . . . .	70	. . . 47 第二節 自行車遊客休閒滿意度、再遊意願現況分析 . . . . .	47
. . . 71 第五章 結論與建議 . . . . .	71	. . . 52 第三節 探討不同背景自行車遊客在休閒滿意度、再遊意願之差異分析 . . . . .	52
. . . 71 第一節 結論 . . . . .	71	. . . 68 第四節 自行車遊客休閒滿意度與再遊意願相關分析 . . . . .	68
. . . 75 第二節 建議 . . . . .	75	. . . 70 第五節 自行車遊客休閒滿意度對再遊意願預測分析 . . . . .	70
. . . 77 參考文獻 . . . . .	77	. . . 71 第五章 結論與建議 . . . . .	71
. . . 91 附錄 研究問卷 . . . . .	91	. . . 71 第一節 結論 . . . . .	71
. . . 13 表 2-1 國內外學者對於休閒滿意度之定義 . . . . .	13	. . . 75 第二節 建議 . . . . .	75
. . . 23 表 2-2 國內外學者對於再遊意願或再購意願之定義 . . . . .	23	. . . 75 參考文獻 . . . . .	75
. . . 36 表 3-1 旅遊目的地滿意度因素分析表 . . . . .	36	. . . 77 附錄 研究問卷 . . . . .	77
. . . 37 表 3-2 環境知覺滿意度因素分析表 . . . . .	37	. . . 91 表目錄 表 2-1 國內外學者對於休閒滿意度之定義 . . . . .	91
. . . 38 表 3-3 遊憩體驗滿意度因素分析表 . . . . .	38	. . . 13 表 2-2 國內外學者對於再遊意願或再購意願之定義 . . . . .	13
. . . 40 表 3-4 知覺價值滿意度因素分析表 . . . . .	40	. . . 23 表 3-1 旅遊目的地滿意度因素分析表 . . . . .	23
. . . 42 表 4-1 受訪者性別分析 . . . . .	42	. . . 36 表 3-2 環境知覺滿意度因素分析表 . . . . .	36
. . . 44 表 4-2 受訪者年齡分析 . . . . .	44	. . . 37 表 3-3 遊憩體驗滿意度因素分析表 . . . . .	37
. . . 45 表 4-3 受訪者教育程度分析 . . . . .	45	. . . 38 表 3-4 知覺價值滿意度因素分析表 . . . . .	38
. . . 46 表 4-4 受訪者婚姻狀況分析 . . . . .	46	. . . 39 表 3-5 遊客再遊意願因素分析表 . . . . .	39
. . . 48 表 4-5 受訪者職業分析 . . . . .	48	. . . 40 表 4-1 受訪者性別分析 . . . . .	40
. . . 48 表 4-6 受訪者月平均收入分析 . . . . .	48	. . . 42 表 4-2 受訪者年齡分析 . . . . .	42
. . . 48 表 4-7 自行車遊客之休閒滿意度統計表 . . . . .	48	. . . 44 表 4-3 受訪者教育程度分析 . . . . .	44
. . . 48 表 4-8 自行車遊客之旅遊目的地滿意度統計表 . . . . .	48	. . . 44 表 4-4 受訪者婚姻狀況分析 . . . . .	44
. . . 49 表 4-9 自行車遊客之環境知覺滿意度統計表 . . . . .	49	. . . 45 表 4-5 受訪者職業分析 . . . . .	45
. . . 49 表 4-10 自行車遊客之遊憩體驗滿意度統計表 . . . . .	49	. . . 46 表 4-6 受訪者月平均收入分析 . . . . .	46
. . . 50 表 4-11 自行車遊客之知覺價值滿意度統計表 . . . . .	50	. . . 48 表 4-7 自行車遊客之休閒滿意度統計表 . . . . .	48
. . . 50 表 4-12 自行車遊客之再遊意願統計表 . . . . .	50	. . . 48 表 4-8 自行車遊客之旅遊目的地滿意度統計表 . . . . .	48
. . . 52 表 4-13 受訪者之性別對休閒滿意度之分析 . . . . .	52	. . . 49 表 4-9 自行車遊客之環境知覺滿意度統計表 . . . . .	49
. . . 53 表 4-14 受訪者之婚姻狀況對休閒滿意度之分析 . . . . .	53	. . . 49 表 4-10 自行車遊客之遊憩體驗滿意度統計表 . . . . .	49
. . . 54 表 4-15 受訪者之年齡對休閒滿意度之分析 . . . . .	54	. . . 50 表 4-11 自行車遊客之知覺價值滿意度統計表 . . . . .	50
. . . 56 表 4-16 受訪者之教育程度對休閒滿意度之分析 . . . . .	56	. . . 50 表 4-12 自行車遊客之再遊意願統計表 . . . . .	50
. . . 56 表 4-17 受訪者之職業對休	56	. . . 51 表 4-13 受訪者之性別對休閒滿意度之分析 . . . . .	51

間滿意度之分析 59 表 4- 18 受訪者之個人月平均收入對休閒滿意度之分析 61 x 表 4- 19 受訪者之性別對再遊意願之分析 63 表 4- 20 受訪者之婚姻對再遊意願之分析 63 表 4- 21 受訪者之年齡對再遊意願之分析 64 表 4- 22 受訪者之教育程度對再遊意願之分析 65 表 4- 23 受訪者之職業對再遊意願之分析 65 表 4- 24 受訪者之個人月平均收入對再遊意願之分析 66 表 4- 25 自行車遊客休閒滿意度與再遊意願相關分析表 68 表 4- 26 自行車遊客休閒滿意度對再遊意願迴歸分析表 70

## REFERENCES

- 一、中文部份 王信惠(2006),「宗教觀光地旅遊意象、知覺價值、旅遊品質、滿意度與遊後行為意圖關係之研究 - 以北港為例」,南華大學旅遊事業管理研究所未出版碩士論文。 王素敏(1997),老人的休閒滿意及其休閒教育取向之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所未出版碩士論文。 江依芳(2004),生態旅遊服務品質、滿意度及行為意向關係之研究 - 以日月潭步道生態之旅為例。台中朝陽科技大學休閒事業管理系未出版碩士論文。 江宜珍(2002),運用重要-表現程度分析法探討國立科學工藝博物館解說媒體成效之研究。臺中師範學院環境教育研究所未出版碩士論文。 行政院經建會(2008), <http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0010363> 行政院體育委員會(2002),《台灣地區自行車道系統規劃與設置》,行政院體育委員會,台北。 行政院體育委員會(2002),《自行車道設施設計準則彙編》,行政院體育委員會,台北。 宋威穎(2009),自行車道遊客遊憩行為模式之研究。彰化大葉大學運動事業管理學系碩士班未出版碩士論文。 吳淑華(2009),自行車消費者參與行為滿意度之研究 - 以後豐鐵馬道為例。彰化大葉大學管理學院碩士班未出版碩士論文。 吳玢潔(2002),大台北地區民眾休閒滿意度與幸福感之研究。國立臺灣師範大學運動休閒與管理研究所未出版碩士論文。 吳佳穎(2008),遊客對桃園縣風景區步道的滿意度與重遊意願之調查研究 - 以虎頭山風景區與拉拉山風景區為例。新竹市國立新竹教育大學未出版碩士論文。 吳秀媚,林秀靜,劉怡君(2003),主題樂園附設飯店之滿意度對遊客重遊意願之影響 - 以劍湖山世界為例,觀光休閒暨餐旅產業永續經營學術研討會,第三集。 何黎明,蘇郁芬(2008),國立高雄海洋科技大學學報第二十四期 休閒農場消費者滿意度與重遊意願之探討-以走馬瀨農場為例。 何妍璘(2000),陽明山國家公園登山步道吸引力影響因素之探討,國家公園學報,9(1),32-47。 李麗卿(2009),基隆市國小教師海洋教育戶外教學地點滿意度及再遊意願之研究。國立臺灣海洋大學環境生物與漁業科學學系未出版碩士論文。 李枝樺(2004),台中縣市國小高年級學童休閒參與、休閒阻礙與休閒滿意度之相關研究。國立台中師範學院環境教育研究所未出版碩士論文。 邱博賢(2003),觀光意象、滿意度與行為意向問關聯之研究-以宜蘭地區四大休閒農場為例。世新大學觀光學系未出版之碩士論文。 沈進成,葉修延(2004),松田尚創意思生活農莊遊客旅遊吸引力、滿意度與重遊意願影響關係之研究,生物與休閒事業研究,2(2),113-124。 林怡安(2002),以遊客滿意度探討博物館服務品質之研究 - 以國立自然科學博物館為例。南華大學旅遊事業管理研究所未出版碩士論文。 林怡君(2005),觀光節慶活動對遊客之吸引力、服務品質與遊客滿意度及忠誠度關係之研究 - 以三義木雕國際藝術節為例。嘉義南華大學旅遊事業管理研究所未出版碩士論文。 林怡君(2008),遊客涉入程度、服務品質與行為意圖之相關研究-以東豐自行車綠廊、后豐鐵馬道為例。國立雲林科技大學休閒運動管理研究所未出版碩士論文。 林若慧,邱新雅,范文嘉(2002),旅遊意象、旅遊滿意度與重遊意願之關係。觀光休閒暨餐旅產業永續經營學術研討會第二集:頁187-196。 林素蘭(2005),顧客滿意度、品牌忠誠度對再購意願之影響-以汽車銷售業為例。中原大學企業管理學系未出版碩士論文。 林政萩(2003),內灣鐵道旅遊特色吸引力、遊客滿意度與重遊意願之研究。逢甲大學建築與都市計畫所未出版之碩士論文。 林怡利(2007),消費者便利商店印象與再購意願之關係研究。高雄縣高苑科技大學未出版之碩士論文。 胡家欣(2000),大學生的休閒認知、涉入與體驗兼論人格特質的影響。高雄醫學大學行為科學研究所未出版之碩士論文。 胡凱傑(2003),應用服務品質量表與知覺價值模式探討旅客再消費意願之影響因素 - 以汽車客運業為例。新竹市國立交通大學未出版博士論文。 柯政利(2008),教師休閒參與、休閒滿意度與工作壓力相關之研究—以彰化縣國民小學教師為例。大葉大學運動事業管理學系碩士班未出版之碩士論文。 孫謹鈞(2006),北部技專校院教師休閒需求、休閒參與及滿意度之研究。台北市國立臺灣師範大學運動與休閒管理研究所職專班未出版之碩士論文。 郭宜禎,楊峰州(2009),大專體育100期 廢棄鐵道風華再現:以東豐綠廊為例。 郭介仁(2006),服務品質、顧客滿意度與再購意願之關聯性研究 - 以豐田汽車中區經銷商為例。臺中市逢甲大學未出版之碩士論文。 郭盈卿(2000),空服員之工作壓力、工作滿意、休閒滿意與工作倦怠之相關研究。國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 張德慶(2004),節慶活動之服務品質、服務價值、顧客滿意度與行為意願之相關研究-以墾丁風鈴季為例。台中縣靜宜大學觀光事業研究所未出版之碩士論文。 張孝銘,李豪(2008),觀光吸引力、遊憩體驗、遊憩滿意度及重遊意願之相關研究-以苗栗縣大湖鄉為實證。休閒產業管理學刊,1(2),66-78。 張凡文(2007),服務品質、滿意度與重遊意願之研究 - 以牛耳藝術渡假村為例。台中朝陽科技大學休閒事業管理系碩士班未出版之碩士論文。 張集毓(1995),遊憩區市場定位之研究。台中中興大學園藝學系未出版之碩士論文。 梁坤茂(2000),高雄市國中教師參與休閒性社團及相關因素之研究。國立高雄師範大學工業科技教育研究所未出版之碩士論文。 陳聰廉,張家銘(2006),茂林國家風景區遊客吸引力、滿意度與重遊意願關係之研究運動與遊憩研究 第一卷 第二期 第 45 頁 - 第 65 頁。 陳福祥(2007),古蹟旅遊體驗品質、知覺價值、滿意度與遊後行為意圖之研究 以台南市為例,南華大學旅遊事業管理研究所未出版碩士論文。 陳靖宜(2004),桃園地區國民中學教師休閒阻礙、休閒滿意度與休閒無聊感之研究。銘傳大學觀光研究所未出版之碩士論文。 陳光華,容繼業,陳怡如(2004),大陸地區來台觀光團體旅客旅遊消費行為與重遊意願之研究,觀光研究學報,10(2) 95-110頁。 陳俊男(2003),七股鹽場鹽山遊客之遊憩動機、遊憩環境體驗與遊憩滿意度之研究。嘉義南華大學旅遊事業管理學研究所未出版之碩士論文。 陳麗麗(2003),台南縣、市大專教師休閒參與型態、休閒活動參與項目滿意度之研究。台北國立體育學院體育研究所未出版之碩士論文。 莊志宇,劉弦錦,黃建成,鄭炳國(2007),鍛造 16卷1期 複雜變化曲面之鋁合金自行車車架管件開發。游又嘉(2004),休閒教育成效與休閒滿意度之探討 - 以大葉大學和彰師大學生為例。彰化大葉大學休閒管理學系碩士未出版之碩士論文。 游淑如(2003),彰化縣國小教師休閒需求、阻礙、滿意度之研究。國立台東大學教育研究所碩士班未出版之碩士論文。 曾建薰(2008),遊客滿意度、重遊意願、旅遊頻度結構分析及替代模型比較驗證研究 - 以惠蓀林場森林遊樂區為例。國立中興大學森林學系未出版之博士學

位論文。黃台生(2009), 設計學報 (14卷2期)公路自行車把手舒適度之研究。雷文谷, 宋威穎, 張涵筑, 鄭子督, 林聖峻, 王顯斌(2009), 淡水金色水岸自行車道使用者涉入程度、遊憩體驗與場地依戀之研究, 人文暨社會科學期刊, 5(1), 75-93 葉茂生(2001), 澎湖吉貝島遊客對海域遊憩活動滿意度之研究。世新大學觀光學系碩士班未出版之碩士論文。葉允棋, 陳美燕(2007), 體驗行銷、體驗價值、顧客滿意與行為意圖關係之研究。台灣體育運動管理學報, 5, 331-364。董國安(2003), 學校教師休閒活動效益與規劃之探討, 中華體育, 17(2), 139-146。董至聖(2004), 社會階級與休閒態度、休閒生活風格及休閒滿意度之研究 以宜蘭縣民眾為例。桃園縣國立體育學院體育研究所未出版之碩士論文。彰化縣政府旅遊網(2010), 2010王功漁火節~蚵之song, 來源: <http://2010song.mmhot.tw/?ptype=info> 熊明禮, 陳春安, 王鍵慰(2004), 不同性別在休閒滿意度與休閒動機差異之研究-以蘭陽技術學院為例。九十三年全國大專運動會體育學術研討會論文集。蔡培村(1992), 從教育的價值談休閒生活(二), 教育資料文摘, 29(3), 73-80。蔡進發, 甘唐冲, 江靜宜(2008), 遊客對國家公園遊憩資訊、滿意度、場所依戀與重遊意願之研究, 運動與遊憩研究, 3卷1期(2008/09), 125-152。蔡文毅(2003), 台南縣國小教師休閒運動行為與滿意度之研究。國立臺東大學教育研究所未出版之碩士論文。鄭丞坤(2001) 新竹市國民中學學生體適能對休閒行為之影響研究。中國文化大學運動教練研究所未出版之碩士論文。劉先翔, 周宏室(2009), 大專體育學刊第11卷第4期1-14頁 劉姿辰(2004), 消費者對雞精營養品消費行為之研究-以大高雄地區為例。國立屏東科技大學農企管理系碩士在職專班未出版之碩士論文。劉盈足(2005), 公務員週末之休閒涉入與其休閒滿意度關係之探討 - 以彰化地區鄉鎮市公所為例。大葉大學休閒事業管理學系碩士班未出版之碩士論文。賴威?(2005), 女性消費者對day Spa 商店印象與再購意願之研究。台北市國立政治大學經濟研究所未出版之碩士論文。謝金燕(2003), 宗教觀光吸引力、滿意度與忠誠度關係模式之研究 - 以高雄佛光山為例。南華大學旅遊事業管理研究所未出版之碩士論文。魏弘發(1996), 遊客選擇行為與遊憩阻礙之研究 - 以台灣民俗村 為例。逢甲大學建築與都市計劃研究所未出版之碩士論文。蘇睦敦(2002)。婦女運動休閒參與者感受利益與滿意度之研究-以高雄地區為例。台北國立體育學院體育研究所未出版之碩士論文。嚴祖弘(2001), 休閒生活的新思維。台灣月刊, 217, 4-7。嚴詠智(2000), 台南縣國民小學行政人員休閒運動參與及休閒滿意度之研究。國立台南大學體育教育學系未出版之碩士論文。二、英文部份 Beard, J. G. & Ragheb, K. G. (1980). Measuring leisure satisfaction. *Journal of Leisure Research*, 12, 22-33. Bigne, E., Sanchez, M. I., & Sanchez, J. (2001). Tourism image, evaluation variables and after purchase behavior: Inter-relationship. *Tourism Management*, 22, 607-616. Bobby, G.(1995). The importance of leisure satisfaction. *Journal of Leisure Research*, 12, 279-299. Bolton, R. N. & Drew, J. H., (1991). A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value. *Journal of Consumer Research*, 17: 375-384. Cardozo, R. N., (1965). An experimental study of customer effort, expectation and satisfaction, *Journal of Marketing Research*, 2(3), 244-249. Churchill G. A., & Surprenant C.(1982). " An Investigation Into the determinants of Customer Satisfaction ", *Journal of Marketing Research*, vol.19(November),pp.492-507. Cronin, Jr., J.J. & Taylor, S. A. (1992). " Measuring Service Quality: A Re-Examination and Extension, " *Journal of Marketing*, Vol. 56(July), 56-68. Cronin, J.J., Brady, M.K. & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218. Dumazedier, J. (1974). *Sociology of leisure*. New York: Elsevier. Echtner, C. M., & Ritchie, J. R. B. (1993). The measurement of destination image: An empirical assessment. *Journal of Travel Research*, 31(4), 3-13 Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1986). *Consumer behavior* (5th ed.). Chicago: Dryden Press. Francken, D. A. (1993). Postpurchase consumer evaluation, complaint actions and repurchase behavior. *Journal of Economic Psychology*, 273-290. Francken, D.A. & Van Raaij, W. F.(1981). Satisfaction with leisure time activities. *Journal of Leisure Research*, 13, 337 - 352 Griffin, J., & McKenna, K. (1998). Influences on leisure and life satisfaction of elderly people, *Physical and Occupational Therapy in Geriatrics*, 15 (4), 1-16. Geva, A., & Goldman, A. (1991). Satisfaction measurement in guided tours. *Annals of Tourism Research*, 18, 177-185. Herzberg, F.; Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*, New York. Inman, J., Dyer, J., & Jia, J. (1997). A generalized utility model of disappointment and regret effects on post-choice valuation. *Marketing Science*, 16(2), 97-111. Iso-Ahola, S. E., Alien, J. R., & Buttner, K. J. (1982). Experience-related factors as determinants of leisure satisfaction. *Scandinavian Journal of Psychology*, 23, 141-146. Jones, T. O., & Sasser, W. E. (1995). Why satisfied customers defect. *Harvard Business Review*, 73, 88-89. Jones, T. O. & Sasser, W. E. (1995). " Why Satisfied Customers Defect, " *Harvard Business Review*, Nov. /Dec., Vol. 73, pp. 88-89. Jones, T. O. & Sasser, J. R. (1995). Why Satisfied Customer Defect, *Harvard Business Review*, Vol. 85, No. 2, pp. 88-99. Kozak, M., & Rimmington, M. (2000). Tourist satisfaction with Mallorca, Spain, as an off-season holiday destination. *Journal of Travel Research*, 38(3), 260 - 269. Kozak, M. (2001). Repeater ' s behavior at two distinct destinations. *Annals of tourism research*, 28(3):784-807. Loesch, L.C. & Wheeler, P. T. (1982). *Principles of leisure counseling*. Minnesota: Educational Media Corporation. Mannell, R. C. (1999). Leisure experience and satisfaction. In E. L. Jackson, & T. L. Burton (Eds.), *Leisure studies: Prospects for the twenty-first century* (pp. 235-251). State College, PA: Venture Publishing, p. 239. Mannell, R. C., & Kleiber, D. A. (1997). *A social psychology of leisure*. United States of America. PA: Venture Publishing, Inc. Michael, J. M., & Driver, B. L. (1996). Measuring leisure motivation: A meta-analysis of the recreation experience preference scales. *Journal of Leisure Research*, 28(3), 188-213. Mohr, J., Backman, K. F., Gahan, L. W., & Backman S. J. (1993). An investigation of festival motivations and event satisfaction by visitor type. *Festival Management and Event Tourism*, 1(3), 89 - 97. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service :balancing customer perceptions and expectations. New York London: Free Press ; Collier Macmillan. 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*, Vol. 49 (3), pp. 41-50. Riddick, C. C.(1986). Leisure satisfaction precursors. *Journal of Leisure Research*, 18, 259 - 265 Selnes, F. (1993). An examination of the effect of product performance on brand reputation, satisfaction and loyalty. *European Journal of Marketing*, 27(9), 19-35. Shonk, D. J., & Chelladurai, P. (2008). Service Quality, Satisfaction, and Intent to Return in Event Sport Tourism. *Journal of Sport Management*, 22, 587-602. Tsiros, M., & Mittal, V. (2000). Regret: A Model of Its Antecedents and Consequences in Consumer Decision Making, *Journal of Consumer Research*, Vol.26, No.4,

pp.401-417. Westbrook, R. A. (1980). Interpersonal affective influences on consumer satisfaction with products. *Journal of consumer research*, 7, 49-54. Woodruff, Robert B. Ernest R. Cadotte and Roger L. Jenkins (1983). Modeling Consumer Satisfaction Processes Using Experience-Based Norms. *Journal of Marketing Research*, 24(August), 258-270.