

Tüketicilerin Kredi Kartı Kullanımını Etkileyen Faktörler: Ordu İli Örneği^{1*}

Abdualmuttalip PİLATİN

Öğr. Gör. Dr., Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi,
Fındıklı Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Finans ve Bankacılık Bölümü

abdualmuttalip.pilatin@erdogan.edu.tr

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-2293-2808>

Öz

Bu çalışmada, Ordu ilinde yaşayan tüketicilerin kredi kartı kullanımını etkileyen faktörler araştırılmıştır. Bu kapsamda 425 kişi ile yüz yüze anket uygulaması yapılmıştır. Buna göre, Ordu ilindeki tüketicilerin demografik özellikleri, kredi kartı kullanımını etkileyen faktörler ve kredi kartı kullanma alışkanlıkları yapılan frekans analizi ile gösterilmiştir. Tüketicilerin kredi kartı kullanım motivasyonlarında en önemli etkenin kredi kartlarının taksitli alış-veriş imkânı sağlamasının olduğu anlaşılmıştır. Kredi kartı ile yapılan harcama türlerine bakıldığında ilk sırada 3,81 ortalama ile gıda harcaması, ikincisi sırada 3,23 ortalama ile giyim harcamaları ve üçüncü sırada ise 2,98 ortalama ile elektronik ürün harcamalarının yer aldığı tespit edilmiştir.

Yapılan T-Testi ve Anova analizleriyle kredi kartı kullanımını etkileyen faktörlerin demografik özelliklere ve gelire göre çok önemli bir farklılığa neden olmadığı belirlenmiştir. Buna göre kredi kartı kullanımında etkili olan faktörler katılımcıların cinsiyeti, yaşı, eğitim seviyesi ve eşlerin çalışma durumuna göre istatistiksel olarak farklılık gösterirken katılımcıların gelirleri, meslekleri ve medeni durumlarına göre istatistiksel olarak farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kredi Kartı, Kredi Kartı Kullanımı, Kredi.

¹ Makale Geliş/Kabul Tarihi:19.05.2020 / 30.04.2021

* Bu çalışma 2019 yılında İstanbul’da düzenlenen “International Congress Of Management Economy And Policy” kongresinde (ICOME’19) sunulmuş olan bildirinin geliştirilmiş bir halidir.

Künye Bilgisi: Pilatin, A. (2021). Tüketicilerin kredi kartı kullanımını etkileyen faktörler: Ordu ili örneği, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(2), 1400-1426. DOI: 10.33437/ksusbd.739952

Factors Effective in The Use Of Credit Card: the Case of Ordu**Abstract**

In this study, it is aimed to determine the factors affecting the credit card usage of consumers living in Ordu. In this context, 425 individuals were interviewed face to face. Accordingly, the demographic characteristics of consumers in Ordu, factors affecting credit card usage and spending with credit card and habits of using credit card have been shown by frequency analysis. The most important factor was the fact that credit cards provide installment opportunities. It is observed that food expenditure is the first with 3.81 average, clothing expenditure is the second with 3.23 average and electronic expenditure is the second with an average of 2.98.

T-Test and Anova analyzes revealed that the factors affecting credit card usage did not cause a significant difference according to demographic characteristics and income. According to this, some of the factors effective in credit card usage were found to be statistically different according to gender, age, education level, spouses' working status, while it was found that participants did not differ statistically according to their income, occupation and marital status.

Keywords: Credit Card, Credit Card Use, Credit

GİRİŞ

Teknoloji olanaklarının artması, küreselleşmenin ortaya çıkardığı kolaylıklar, kredi kartının nakit taşımanın risklerini azaltması ve kullanım kolaylığı gibi nedenlerle kredi kartı Dünya’da olduğu gibi ülkemizde de oldukça sık kullanılan bir ödeme aracı haline almıştır. Kredi kartı kullanımı her geçen gün artarak devam etmektedir. Kredi kartları artık insanların bireysel olarak alışveriş amacıyla ve online alışverişte kullandıkları en önemli ödeme aracı haline gelmiştir.

Kredi kartlarının Dünya’daki ilk örneği 1950 yılında, New York’ta merkezi olan Diners Club tarafından tasarlanmış ve kullanıma sokulmuştur (Kaya, 2009: 10). Daha sonra kredi kartları bugünkü anlamda Avrupa ülkelerinde kullanılmaya başlamasının ardından Türkiye’de de aktif olarak kullanılmaya başlanmıştır. Türkiye’de ilk kredi kartı kullanımı 1968 yılında Setur A.Ş.’nin çıkardığı Diners Club kredi kartı ile başlamıştır (Özkan, 2015: 62). Günümüze gelindiğinde ise kredi kartları artık bütün Dünya ülkelerinde aktif olarak kullanılmaktadır.

Nakit taşıma riskini minimize etmesi, puan avantajı sağlaması, taksit imkânı sunması ve ödeme kolaylığı gibi önemli faydaları nedeniyle kredi kartı kullanımı

her geçen gün daha fazla artmaktadır (Kızılot vd., 2010: 15). Son dönemde kredi kartı kullanıcı sayısı ile birlikte kredi kartlarıyla yapılan harcamalar da önemli oranda artışlar olduğu bilinmektedir. Bu yüzden bankalar daha fazla kredi kartı müşterisine sahip olabilmek için üst düzey bir rekabet içerisine girmiştir. Bu noktada bankalar birbirinden farklı kampanya ve para puan uygulamaları ile müşterilerini kaçırmamak ve yeni müşterileri de kendi portföyüne eklemeye çalışmaktadır. Bankalar bunu sağlayabilmek için yoğun olarak müşterilerinin talep ve ihtiyaçlarına yönelik bilgi alma faaliyeti ve sürekli olarak pazarlama araştırmaları yapmaya ihtiyaç duyarlar (Kotler ve Armstrong, 1997: 110).

Günümüzde kredi kartları küreselleşen Dünya’da yeni ve çağdaş bir ödeme yöntemi olarak yerini almıştır. Son yıllarda bilişim ve internet sektörünün gelişimine paralel olarak “kredi kartı” da inovasyona uğrayarak artık internet üzerinden ödeme imkânı veren bir ödeme aracı halini almıştır. Kredi kartları; kredi kartını veren banka veya finans kurumunun açtığı krediye istinaden kart sahibinin gereksinim duyduğu mal veya hizmeti istediği anda herhangi bir nakit ödemedi satın almasına ve son ödeme tarihine kadar ek bir mali külfete katılmaksızın ödeme yapmasına imkân sağlayan bir finansal hizmet aracıdır. Bu nedenle kredi kartları, memur, işçi, emekli, öğrenci, iş adamı, çiftçi gibi toplumun geniş bir kesimi tarafından yaş ve cinsiyet farkı gözetilmeksizin toplumun farklı katmanlarındaki tüketiciler tarafından kullanılmaktadır (Evans, 2004: 61).

Bu çalışmada amaç, Ordu ilinde kredi kartı kullanımı, sıklığı, tercihi, ödeme şekli ve kredi kartı kullanımını etkileyen faktörleri belirlemektir. Çalışmada kredi kartı kullanmada etkili olan faktörler demografik, sosyal, ekonomik olabileceği gibi; kredi kartının özellikleri ve kredi kartını çıkaran bankanın hizmet kalitesi de kredi kartı kullanımında etki eden önemli bir neden olarak görülebilir.

Kredi kartı kullanımında etkili olabileceği düşünülen demografik ve sosyal faktörler, cinsiyet, yaş, meslek, medeni durum ve eğitim durumundan oluşmaktadır. Kredi kartı kullanımında etkili olacağı düşünülen ekonomik faktörler, araştırmaya katılanların aylık ortalama geliri, eşin çalışma durumu ve birden fazla gelir kaynağının olup olmadığıdır. Kredi kartı kullanımında etkili olabileceği düşünülen tutum ve düşünceler, araştırmaya katılanların kredi kartını faydalı bulup bulmadıkları, kredi kartının tüketim alışkanlığını artırıp artırmadığı, kredi kartlarının nakit çekim amacıyla kullanılıp kullanılmadığı, kredi kartı kullanımının güvenli olup olmadığıdır.

İLGİLİ LİTERATÜR

Humphrey (2003), çalışmasında ABD, Kanada, Avrupa ve Japonya ülkelerini ele almıştır. Ülkeler arasında ortaya çıkan nakit, nakit olmayan ve kart ödemelerinin kişi başı verileri araştırmanın değişkenleridir. 2000 yılına kadar olan 25 yıllık dönem için tüketicilerin kayıtlı ödemelerinde nakit kullanım

oranlarının 3'te 1 oranında azaldığı öte yandan 1970'li yıllara geldiği zaman ise çek kullanımının nakit kullanımında daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır. 1980'lere geldiğinde ise kredi kartları artık çeklerin yerini almıştır. 1990'lı yıllarda artık debit kartlar hem nakit hem de çeklerin yerini almıştır. Yine de nakit kullanımı hiçbir zaman sifıra inecek gibi görünmemektedir

Hancock vd. (2012) çalışmalarında, ABD'deki yedi değişik üniversitede öğrenim gören 413 öğrenciye çevrim içi anket uygulamıştır. Analizde tek yönlü varyans analiziyle beraber ki kare testleri de yapılmıştır. Çalışma sonucuna göre ailesiyle parasal konular hakkında fikir alışverişinde bulunan öğrencilerin; borçlarını minimum seviyede ödeme konusunda daha rahat oldukları, bu öğrencilerin kredi kartı borçlarının 500 \$ veya üzerinde olduğu ve iki veya daha çok kredi kartı kullandıkları belirlenmiştir.

Norvilitis vd. (2006) çalışmalarında, kredi kartıyla yapılan harcamaların finansal bilgi yetersizliği, cinsiyet, kredi kartı adedi, kredi kartlarının sıradan hale gelmesi gibi faktörlere göre farklılaştığı, borçlanmadaki artışın tüketicilerde stres oluşturduğu, toplumun finansal refah seviyesini azalttığı gibi farklı sonuçları olduğunu göstermiştir.

McGlynn (2006), öğrenciler üzerine yaptığı çalışmada kredi kartı borçlarının gün geçtikçe yükselme eğiliminde olduğunu ortaya koymuştur. Kredi kartının gerektiğinden fazla kullanımı nedeniyle, öğrencilerin yüzde 10'luk kısmının aylık asgari ödemeyi bile yapamadığı, bunun sonucu olarak borç miktarının büyüdüğü ve bu durumun bir sonucu olarak bazı öğrencilerin okulu yarıda bırakmak zorunda kaldıklarını belirtmiştir.

Wickramasinghe ve Gurugamege (2012), tüketicilerin demografik ve sosyo-ekonomik özellikleri, hayat tarzları, kredi kartı kullanımı ve kredi kartı kullanım uygulamalarını etkileyen faktörleri çalışmalarında ele almıştır. Bu çalışmaya göre işlem kolaylığı sağlaması, yaşamı daha kolay hale getirmesi ve finansal açıdan destek vermesi gibi faktörlerin etkisinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Atıcı (1999) çalışmasında, yapılan anketlerden elde edilen yatay kesit verileri kredi kartı sahipliğini etkileyen değişkenlerden, Doğrusal Olasılık Modeli (DOM), Logit, Probit analizlerinde kullanılarak sağlanmıştır. Yapılan analizlerde DOM'un aksine Logit ve Probit model sonuçları birbirine yakın bulunmuştur. Kredi kartı sahipliğini etkileyen faktörler meslek, net gelir, ve eğitim düzeyi olarak saptanmıştır.

Kaynak ve diğerleri (1995), kredi kartına sahipliğinde ve kredi kartı kullanımında cinsiyet açısından bir farklılık olmamasına rağmen yaş, eğitim seviyesi, gelir seviyesi ve meslek açısından farklılıklar olduğunu ortaya koymuşlardır.

Torlak (2002), Eskişehir ilinde, kamu görevlileri ve serbest meslek sahipleri arasında kredi kartı kullanımının daha fazla olduğu varsayımıyla yaptığı araştırmada, kredi kartlarının en fazla geç ödeme ve taksitlendirme faydası sağlaması nedeniyle kullanıldığını ortaya koymuştur. Bu ve bunun gibi avantajlarına karşın, kredi kartı kullanımının tüketicilerin aylık gelirlerinden daha fazla harcama yapmasına neden olarak bazen gereksiz olabilecek alışverişlerin de yapılmasına neden olduğu ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla kullanıcılar açısından gereksiz bir alışverişe ve savurganlığa yol açtığı ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar, kredi kartı kullanımının satın alma alışkanlıkları üzerindeki etkileri göstermesi bakımından önemlidir.

Kurtuluş ve Biçkes (2003) tarafından Nevşehir’de toplamda 210 kişi üzerinde yapılan çalışmada kredi kartının nakit olmaksızın alışveriş imkânı sağlaması bakımından kullanımının yüksek olduğunu göstermiştir. Ayrıca çalışmada, kredi kartına sahip olan bireylerin ve kredi kartı kullanımında etkili olan faktörlerle bireylerin yaşları, eğitim durumları, medeni halleri, çalışılan iş yeri ve gelir düzeyleri gibi bağımsız değişkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı bazı farklılıklar bulunmuştur. Buna rağmen, cinsiyet, çalışma durumu ve emekli olup olmama gibi bağımsız değişkenlerle kredi kartı sahipliğinde ve kullanımında etkin olma ihtimali bulunan faktörlerin hiçbirisiyle istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır.

Çavuş (2006) çalışmasında, Türkiye’de kredi kartı kullanıcılarına uygulanan anket sonuçlarına göre değerlendirmeler yapmıştır. Buna göre çalışmada, Türkiye’de kredi kartı sahibi olma ve kullanma ile sosyal, ekonomik ve demografik faktörlerin arasında önemli bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Tüketicilerin kredi kartı tercihlerinde yüksek düzeyde harcama limitleri ve hesap kesim tarihi en önemli faktörler olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca tüketicilerin kredi kartlarını kısa dönemli alışverişlerinde çok yoğun bir şekilde kullandıkları anlaşılmıştır.

Altan ve Kağnıcıoğlu (2005) tarafından Eskişehir ilinde, toplam 560 işçi üzerinde yapılan araştırma, işçilerin yaklaşık yüzde 18’inin kredi kartı borcu olduğunu ortaya koymuştur. Araştırma kapsamında yer alan işçilerin yarısından fazlasının farklı nedenlerle borcu olduğu, borçları içerisinde eşya ve kredi kartı borçlarının, borçların yaklaşık yarısına tekabül ettiğini belirtmiştir. İşçilerin yüzde 64,1’inin ödemelerinde nakit kullanırken yüzde 30,5’inin ise kredi kartı ile ödeme yapma yoluna başvurduğu anlaşılmıştır.

Durukan vd. (2005), Kırıkkale il merkezinde tüketim malları satan bir AVM’de 826 kişi ile yaptıkları araştırmada, insanların satın alma davranışlarında önemli olan etkenlerin, kredi kartıyla taksitli alışveriş yapabilme fırsatı, farklı tür ve yüksek kaliteli ürün ve hizmetler alabilmek olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca

araştırmada, tüketicilerin yarısına yakınının, kredi kartı ile alışveriş yapmalarında taksit imkânı, reklam ve tutundurma ile diğer promosyon faaliyetlerinin çok önemli olduğu belirtilmiştir.

TÜRKİYE’DE KREDİ KARTI KULLANIMI

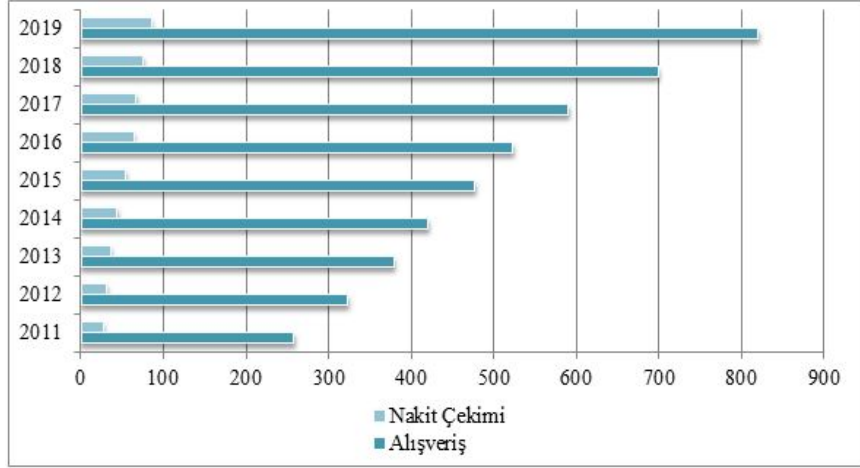
Tablo 1’de görüldüğü üzere Türkiye’de yıllar itibariyle kredi kartı sayısı artış göstermiştir. 2011 yılında 51.3 milyon olan kredi kartı sayısı 2019 yılında yaklaşık 70 milyona yükselmiştir.

Tablo 1. Türkiye’de Kredi Kartı Sayısı

Yıllar	Kredi Kartı Sayısı (Milyon)
2011	51.3
2012	54.3
2013	56.8
2014	57.0
2015	58.2
2016	58.7
2017	62.4
2018	66.3
2019	69.8

Kaynak: BKM

Grafik 1’de yine aynı dönemde Türkiye’de kredi kartı ile yapılan harcama ve nakit çekim tutarları görülmektedir. Türkiye’de kredi kartı ile yapılan nakit çekim tutarı ve kredi kartı harcamalarına bakıldığında 8 yıllık bir dönemde her ikisinde de yüzde 300’den fazla bir artış olduğu görülmektedir. Bu noktada kredi kartı ile yapılan alışverişler ile kredi kartı nakit çekimlerindeki artışın aynı oranda arttığı anlaşılmaktadır. Fakat aynı dönemde kredi kartı sayısında sadece yüzde 40’lık bir artış olduğu görülmektedir. Bu süreçte kredi kartı sayısı fazla artmamasına rağmen kredi kartı harcamaları ve nakit çekim tutarlarında çok yüksek oranda artış ortaya çıkmıştır. Buradan, son yıllarda tüketicilerin kredi kartı ile alışveriş yapma oranlarının oldukça yüksek bir oranda arttığı anlaşılmaktadır. Bu artışta kredi kartıyla yapılan online alışverişin payının olduğu da bilinmektedir.



Grafik 1. Türkiye’de Kredi Kartı Harcamaları ve Nakit Çekimi (Milyar TL)
Kaynak: BKM

KREDİ KARTI KULLANIMININ EKONOMİK ETKİLERİ

Ekonomilerde piyasa aktörleri olan bireyler, işletmeler, devlet ve piyasalar arasında çok değişkenli ve birbirinden farklı durumlar, etkileşimler ve fon transferleri olmaktadır. Piyasalar açısından ekonomik yapı genel olarak finansal kesim ve finansal olmayan kesim olarak ikiye ayrılmaktadır. Ekonomik yapının etkinliği piyasaların iyi çalışmasına ve piyasalardaki dengenin doğru işletilebilmesine göre değişmektedir (Yılmaz, 2000: 40).

Bu noktada bankaların kredi kartı uygulamaları piyasada yer alan tüm aktörler tarafından kullanılmaktadır. Kredi kartı kullanımı piyasanın etkinliğini ve işleyişini olumlu yönde etkileyerek sistemin hızlı ve etkin işlemesine ortam hazırlamaktadır. Ayrıca kredi kartları faiz oranları, taksit sayıları, taksit yapılacak sektörler, kredi kartı limitleri, asgari ödeme tutarları gibi faktörlerin değiştirilmesi suretiyle bir piyasa aracı gibi de kullanılabilir hale gelmiştir. Ayrıca kredi kartı kullanımı kayıt dışı ekonomiyi önleyerek vergi gelirlerinin artması noktasında özellikle gelişmekte olan ülkeler açısından önemli avantajlar sağlamaktadır.

Tüm bunlar kredi kartlarının milli geliri artırıcı bir etkisinin olduğunu göstermektedir. Bu etkinin iki yönlü olduğu söylenebilir. Birincisi; kredi kartlarının tüketim talebine olan etkisidir. Tüketim talebi açısından kredi kartı işlemlerinin kredi kartı sahiplerinin harcama eğilimlerini artırdığı bilinmektedir (Hayhoe vd.,1999: 643-656; Sotiropoulos ve d’Astous, 2013: 191). Kredi kartı sahipleri, satın almayı düşünmedikleri bir malı alabilecekleri gibi, kartların kredi

özelliğini kullanarak kendilerine ek bir satın alma potansiyeli de oluşturabilirler. Aynı zamanda tüketiciler ellerinde nakit olmadığı halde, sonraki aylarda elde edecekleri gelirlerini bugünden tüketerek ekonomideki toplam efektif talebin yükselmesine katkıda bulunmaktadır. Kredi kartı kullanım eğiliminin artışı, efektif talebi arttırmakta bu da normal bir ekonomik yapıda üretimin artmasını sağlayarak reel milli geliri artmaktadır. Türkiye’de bireylerin kredi kartıyla yaptıkları her 1 TL’lik harcama GSYİH’yı 1,75 TL artırmaktadır. Büyüyen ekonomi yeni iş fırsatlarını da beraberinde getirir ve işsizliği de önler (BKM, 2019).

Yatırım talebi tarafından bakıldığı zaman da kredi kartlarının olumlu sonuçlar verdiği söylenebilir. Kredi kartı kullanıcıları kart limitini arttırabilmek amacıyla bazen nakitlerini karta yatırabilmektedir. Ayrıca, kurumsal müşteri ve işyerleri de kredi kartı cirolarını ihtiyaçları oluncaya kadar hesaplarında bekletmektedir. Günlük ihtiyaçları dışındaki nakitlerinin kasalarında bulunmasını güvenlik ve verim açılarından tercih etmemektedirler. Çünkü paranın banka hesabında bulunması durumunda kısa vadeli fon alınabilmekte, para dövize çevrilebilmekte ve repo yapabilmek olanağı bulunmaktadır. Bu noktada bankaların hesaplarında bulunan ucuz maliyetli ve maliyetsiz fonları ihtiyacı olan yatırımcı ve girişimcilere kredi olarak vermesi yatırım talebini arttırıcı bir sonuç ortaya çıkarmaktadır. Bu durumda kredi kartlarının milli geliri artırıcı etkisi olduğu anlaşılmaktadır (Yılmaz, 2000: 60).

Küreselleşen dünyada kredi kartının önemi gittikçe artmış özellikle internetin dünyada yaygın şekilde kullanılması kredi kartının önemini ve kullanımını daha da arttırmıştır. Dünyada online alışverişin geldiği nokta düşünüldüğünde kredi kartının piyasalar açısından önemi ortaya çıkmaktadır.

YÖNTEM

Araştırmada kullanılan veriler, Aralık 2018-Nisan 2019 tarihlerinde Ordu il merkezinde hane halkları ile yüz yüze yapılan anketlerden elde edilmiştir. İlgili anketler için Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu’ndan 06.03.2018 tarih ve 17 sayı numaralı etik kurul izni alınmıştır. 2019 yılı adrese dayalı nüfus kayıtlarına göre Ordu ilinin toplam nüfusu 771.932 kişiden oluşmaktadır (TÜİK, 2019). Anket sonuçlarının daha anlamlı ve etkili şekilde yorumlanabilmesi açısından 18 yaş altındaki yetişkin olmayan kesim araştırmaya dahil edilmemiştir (Oktay vd, 2007: 27). Ordu iline yaşayan 18 yaş ve üstü kişilerin toplam sayısının 576.554 olduğu anlaşılmıştır.

Anketlerin yapılacağı örnek kütleinin büyüklüğünü belirlenmesi amacıyla;

$$n = \frac{NPQZ^2}{(N - 1)d^2 + PQZ^2}$$

gibi ifade edilen örnek büyüklüklerini bulma formülünden faydalanılmıştır (Oktay ve diğerleri, 2007: 64).

Formülde gösterilen, n = Örnek kütle büyüklüğünü, N = Anakütle hacmini (Ordu ili 18 yaş ve üstü birey sayısı), P = Kredi kartına sahip olma oranını, Q = Kredi kartına sahip olmama oranını ($1 - P$), Z = $\%(1 - \alpha)$ düzeyinde Z test değerini, α = Önem düzeyini, d = Hata (tolerans) payını göstermektedir.

Bu noktada olabildiğince büyük örnekle çalışabilmek amacıyla Ordu ili hane halkının kredi kartına sahip olma ve olmama oranları 0,5 olarak alınmış, %5 önem düzeyinde %5 hata payı ile anakütleyi temsil edebilecek örneklem büyüklüğü,

$$n = \frac{576.554(0,5)(0,5)(1,96)^2}{(576.554 - 1)0,05^2 + (0,5)(0,5)(1,96)^2} = 384$$

olarak bulunmuştur.

2019 yılı Ordu nüfusunun 18 yaş ve üstü birey sayısı olan 576.554 kişi çalışmanın anakütlesini oluşturmaktadır. %5 önem düzeyinde, %5 hata payı ile bu anakütleyi temsil edebilecek en küçük örneklem hacmi yaklaşık 384 olarak bulunmuştur. Verilerin anakütleyi temsil gücünün yüksek olması ve bazı anketlerin hatalı/eksik cevaplanma ihtimali düşünülerek 425 anket uygulanmıştır. Anketlerden eksik ve tutarsız olanlar çıkarıldığında geri kalan 410 anket değerlendirilmeye alınmıştır.

Anket, katılımcıların demografik özellikleri ile tüketicilerin kredi kartı kullanma nedenleri, kredi kartını kullanma sıklığı, kredi kartı bilgileri ve kredi kartları kullanılarak hangi harcamaların yapıldığıyla ilgili toplam 30 sorudan oluşmaktadır. Kredi kartı kullanımını etkileyen faktörleri ölçen, teorik olarak kabul görmüş ve bu çalışmaya uygun bir ölçek olmaması nedeniyle çalışmada kullanılan ölçek kredi kartları konusunda yapılmış yerli ve yabancı çalışmalardan faydalanılarak hazırlanmıştır (Hayhoe vd., 1999; Bhatnagar ve Ghose, 2004; Ahn vd., 2007; Chen, 2009; Sinha, 2012; Cöddü vd. 2017; Gümüş, 2018).

Bu çalışmada ankete katılanların demografik özellikleri bakımından kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörlerin farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için varyans analizi yöntemi kullanılmıştır. Cinsiyet ve medeni durum grupları için bağımsız örneklem T Testi; yaş, eğitim durumu, meslek ve gelir durumu gibi grup farklılıkları üzerinden yapılan karşılaştırmada ise Anova Testinden faydalanılmıştır.

Bu noktada, çalışmada aşağıda belirtilen ana hipotez ve bu hipotezin alt hipotezleri istatistiksel olarak test edilmiştir.

H₀: Kredi kartı kullanımında etkili olan faktörler kredi kartı sahip ve kullanıcılarının cinsiyetleri, yaş grupları, eğitim düzeyleri, medeni halleri, meslekleri ve eşlerinin çalışma durumu ve aylık gelirleri gibi demografik özelliklere göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Kredi kartı kullanımında etkili olan faktörler kredi kartı sahip ve kullanıcılarının cinsiyetleri, yaş grupları, eğitim düzeyleri, medeni halleri, meslekleri ve eşlerinin çalışma durumu ve aylık gelirleri gibi demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.

BULGULAR

Tablo 2’de görüldüğü üzere, katılımcıların yüzde 59,5’i erkek, yüzde 40,5’i kadındır. Yüzde 27,8’i 18-27, yüzde 35,9’u 28-37, yüzde 15,1’i 38-47, yüzde 12,7’si 48-57 yaş arasında, yüzde 8,5’i ise 58 ve üzeri yaştaadır. Yüzde 24,9’u memur, yüzde 20’si işçi, yüzde 12,2’si öğrenci, yüzde 9,8’i esnaf, yüzde 9,5’i ev hanımı, yüzde 10,2’si emekli, yüzde 11,2’si işsiz ve yüzde 2,2’si ise çiftçidir. Yüzde 16,8’i ilköğretim, yüzde 36,6’sı lise, yüzde 42,7’si üniversite ve yüzde 3,9’u lisansüstü seviyesinde eğitim görmüştür. yüzde 56,3’ü evli, yüzde 43,3’ü ise bekârdır.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişkenler		Frekans	%		Değişken	Frekans	%
Cinsiyet	Erkek	244	59,5	Eğitim Seviyesi	İlköğretim	69	16,8
	Kadın	166	40,5		Lise	150	36,6
	Toplam	410	100,0		Üniversite	175	42,7
Yaş	18-27	114	27,8	Lisansüstü	16	3,9	
	28-37	147	35,9	Toplam	410	100	
	38-47	62	15,1	Ailedeki Birey Sayısı	1 kişi	19	4,6
	48-57	52	12,7		2-4 kişi	288	70,2
	58+	35	8,5		5-7 kişi	100	24,6
	Toplam	410	100,0		8+	23	0,6
Meslek	Memur	102	24,9	Eş Çalışma Durumu	Toplam	410	100
	İşçi	82	20,0		Bekâr	199	43,7
	Öğrenci	50	12,2		Çalışıyor	127	28,0
	Esnaf	40	9,8	Çalışmıyor	116	28,3	
	Ev Hanımı	39	9,5	Toplam	410	100	
	Emekli	42	10,2	Medeni Durum	Evli	249	60,7
	İşsiz	46	11,2		Bekâr	161	39,3
	Çiftçi	39	2,2		Toplam	410	100
	Toplam	410	100,0				

Tablo 3'e göre, katılımcıların yüzde 85,6'sı kredi kartını faydalı, yüzde 67,8'i kredi kartı kullanmayı güvenli bulurken, yüzde 69,3'ü kredi kartı kullanmanın harcama yapmayı arttırdığını ifade etmiştir. Tüketicilerin yüzde 31,7'si kredi kartını alışveriş yapmada kullanmanın yanı sıra kredi kartlarını nakit çekiminde kullandığı ortaya çıkmıştır. Türkiye'de kredi kartı ile nakit çekme oranı yaklaşık yüzde 11'dir (BKM, 2019). Dolayısıyla bu oran Türkiye ortalamasının oldukça üzerinde bir oran olarak dikkat çekmektedir. Tüketicilerin yüzde 76,8'i kredi kartlarının limitlerini yeterli görürken yüzde 48,3'ü ise kredi kartlarını çoğunlukla tek çekim yaparak kullandığı belirlenmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Kredi Kartı Hakkındaki Tutumları

Değişken		Frekans	%	Değişken		Frekans	%
Kredi Kartı Faydalıdır	Evet	351	85,6	Nakit Çekiminde Kullanma	Evet	130	31,7
	Hayır	59	14,4		Hayır	280	68,3
	Toplam	410	100		Toplam	410	100
Kredi Kartı Güvenlidir	Evet	278	67,8	Kart Limiti Yeterlidir	Evet	315	76,8
	Hayır	132	32,2		Hayır	95	23,2
	Toplam	410	100		Toplam	410	100
Kredi Kartı Harcamaları Arttırır	Evet	284	69,3	Kredi Kartını Kullanım Şekli	Tek Çekim	198	48,3
	Hayır	126	30,7		Taksit	212	51,7
	Toplam	410	100		Toplam	410	100

Tablo 4'e göre, katılımcıların yüzde 24,6'sının geliri 0-2.000 TL arasında, yüzde 36,6'sının 2.001-4.000 TL arasında, yüzde 21,7'sinin 4.001-6.000 TL arasında, yüzde 8,7'sinin 6001-8000 TL arasında, yüzde 8,3'ünün ise 8.000 TL ve üzerinde bir gelire sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Kredi kartı ile yapılan harcamalara bakıldığında, %30'unun 0-1.000 TL arasında, yüzde 28,5'inin 1.001-2.000 TL arasında, yüzde 14,8'inin 2.001-3.000 TL arasında, yüzde 13,7'sinin 3.001-4.000 TL arasında, yüzde 12,9'unun ise harcamalarının 4001 TL ve üzerinde olduğu anlaşılmıştır.

Kredi kartı limitlerine bakıldığında yüzde 43,2'sinin 0-2.000 TL arasında, yüzde 28,8'inin 2.001-4.000 TL arasında, yüzde 12,4'ünün 4.001-6.000 TL arasında, yüzde 8,8'inin 6.001-8.000 TL arasında, yüzde 6,8'inin ise 8001 ve üzerinde bir kredi kartı limitine sahip olduğu anlaşılmıştır.

Tüketicilerin kredi kartı borçlarını ödeme yöntemine bakıldığında, yüzde 61,2'sinin nakit ödediği, yüzde 29,3'ünün mevduat hesabı üzerinden ödediği, yüzde 6,1'inin kredili mevduat hesabı üzerinden ve kalan yüzde 3,4'ün ise bireysel borçlanma ile kredi kartı borçları üzerinden ödediği ortaya çıkmıştır.

Tablo 4. Katılımcıların Gelirleri ve Kredi Kartı Kullanımları

Değişken		Frekans	%	Değişken		Frekans	%
Gelir TL	0-2000	101	24,6	Limit TL	0-2000	117	43,2
	2001-4000	150	36,6		2001-4000	118	28,8
	4001-6000	89	21,7		4001-6000	51	12,4
	6001-8000	36	8,7		6001-8000	36	8,8
	8000 +	34	8,3		8000 +	28	6,8
	Toplam	410	100		Toplam	410	100
Harcama TL	0-1000	124	30,0	Borç Ödeme Şekli	Nakit	251	61,2
	1001-2000	117	28,5		Mevduat Hes.	120	29,3
	2001-3000	63	14,8		KMH	25	6,1
	3001- 4000	54	13,7		Bireysel Borç	14	3,4
	4001 +	52	12,9		Toplam	410	100
	Toplam	410	100				

Tablo 5'e göre yer alan kredi kartı ile yapılan harcamalar sınıflandırıldığında ilk sırada gıda harcamalarının, ikincisi sırada giyim harcamalarının, üçüncü sırada ise elektronik harcamalarının geldiği tespit edilmiştir. Ardından sırasıyla, akaryakıt, fatura, yapı-market, ulaşım, kozmetik, iletişim, sağlık, barınma ve etkinlik harcamalarının geldiği anlaşılmıştır.

Tablo 5. Kredi Kartı ile Yapılan Harcamalar

Değişkenler	N	Minimum	Maximum	Ortalama (sıra)	Standart Sapma
Gıda Harcaması	410	1,00	5,00	3,8195	1,38325
Giyim Harcaması	410	1,00	5,00	3,2390	1,17705
Elektronik Harcaması	410	1,00	5,00	2,9878	1,58302
Akaryakıt Harcaması	410	1,00	5,00	2,8854	1,43958
Fatura Harcaması	410	1,00	5,00	2,7463	1,48967
Yapımarket Harcaması	410	1,00	5,00	2,7268	1,45293
Ulaşım Harcaması	410	1,00	5,00	2,7049	1,37146
Kozmetik Harcaması	410	1,00	5,00	2,5415	1,35216
İletişim Harcaması	410	1,00	5,00	2,5244	1,21548
Eğitim Harcaması	410	1,00	5,00	2,4829	1,59490
Sağlık Harcaması	410	1,00	5,00	2,3878	1,19221
Barınma Harcaması	410	1,00	5,00	2,3073	1,36788
Etkinlik Harcaması	410	1,00	5,00	2,2683	1,34008

Tablo 6'ya göre Ordu ilinde tüketicilerin kredi kartı kullanmasına etki eden faktörler arasında kredi kartı kullanımının taksitli alışveriş imkânı sunması ilk sırada yer alırken ödeme kolaylığı sağlaması ikinci sırada, para taşıma riskini azaltması da üçüncü sırada yer almaktadır. Ardından harcamaları kolay takip etmek, nakit ihtiyacına güvence olması, otomatik ödeme imkânı sunması, kolay borçlanma imkânı sağlaması, puan kazanma avantajı olması, E-ticarette kullanılabilmesi, gelir yetersizliği, diğer borç kapatmakta kullanılması, sanal kart hizmeti sunması ve son olarak yurt dışında kullanım imkânı sunması sırasıyla etkili olmaktadır.

Tablo 6. Kredi Kartı Kullanımına Etki Eden Faktörler

Değişkenler	N	Min.	Max.	Ortalama (sıra)	Standart Sapma
Taksitli alışveriş imkânı	410	1,00	5,00	3,8512	1,09447
Ödeme kolaylığı sağlanması	410	1,00	5,00	3,7488	1,00746
Para taşıma riskini azaltması	410	1,00	5,00	3,2000	1,32643
Harcama kolay takip etmek için	410	1,00	5,00	3,0732	1,31922
Nakit ihtiyacına güvence olarak	410	1,00	5,00	3,0683	1,39864
Otomatik ödeme imkânı	410	1,00	5,00	2,9317	1,46022
Kolay borçlanma imkânı	410	1,00	5,00	2,7976	1,38997
Puan kazanma avantajı	410	1,00	5,00	2,7732	1,21110
E-ticarette kullanıldığı için	410	1,00	5,00	2,6463	1,57123
Gelir yetersiz	410	1,00	5,00	2,5659	1,56889
Diğer borçları kapatma	410	1,00	5,00	2,4049	1,37102
Sanal kart hizmeti sunması	410	1,00	5,00	2,2024	1,31959
Yurt dışında kullanım imkânı	410	1,00	5,00	1,7488	1,17547

ANALİZ SONUÇLARI

Faktör Analizi

Bu kısımda tablo 8’de yer alan ve tüketicilerin kredi kartı kullanımına etki eden faktörlere ait faktör analizi bulguları yer almaktadır. Tüketicilerin kredi kartı kullanımına etki eden faktörleri ölçebilmek için kullanılan ölçeklerin geçerlilikleri faktör analizi yapılarak test edilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin faktör yapısını ve yükünü belirlemek için açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ölçeğin Kaiser-Meyer Olkin (KMO) değeri faktör analizi bakımından uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 7. KMO ve Barlett Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Uygunluk Ölçüsü		0,927
Barlett Küresellik Testi	Yaklaşık ki-kare	2381,501
	s.d.	20
	Önem düzeyi	,000

Analiz sonucuna göre, Bartlett Testi'nde (Bartlett's Test of Sphericity) değişkenler arasında faktör analizini kullanmaya uygun seviyede bir ilişki vardır ($p=.000$). Tablo 8'de tüketicilerin kredi kartı kullanımına etki eden faktörleri belirlemek amacıyla yapılan açıklayıcı faktör analizi sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 8. Faktör Analizi Sonuçları

Değişkenler	Etki unsuru
Taksitli alışveriş imkânı	0,917
Ödeme kolaylığı sağlaması	0,914
Para taşıma riskini azaltması	0,909
Harcama kolay takip etmek için	0,901
Nakit ihtiyacına güvence olarak	0,881
Otomatik ödeme imkânı	0,783
Kolay borçlanma imkânı	0,766
Puan kazanma avantajı	0,727
E-ticarette kullanıldığı için	0,692
Gelir yetersiz	0,678
Diğer borçları kapatma	0,654
Sanal kart hizmeti sunması	0,628
Yurt dışında kullanım imkânı	0,512
Toplam açıklanan varyans	72,453
Cronbach's Alfa	0,825

Tablo 8 incelendiğinde, yedi değişkenin tek bir etki faktörü olarak ortaya çıktığı görülmektedir. Bu etki faktörü katılımcıların kredi kartı kullanımına etki eden faktörlerin %72,45'ini açıklamaktadır. Ölçeğin güvenilirlik katsayısı ise 0,825 olarak belirlenmiştir. Faktör analizi yapılırken öz değeri 1'den daha büyük ve minimum yükleme büyüklüğü olarak 0.40 kriteri baz alınmıştır. Bir soru ifadesinin bir yapıyı ya da faktörü ne kadar iyi ölçtüğünü göstermek için ilgili faktör yükünün en az 0.30 ya da bunun üzerinde bir değere ulaşması gerekir (Kline, 1994).

Bu çalışmada ankete katılanların demografik özellikleri bakımından kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörlerin farklılık oluşturup oluşturmadığını belirlemek için varyans analizi yöntemi kullanılmıştır. Cinsiyet ve medeni durum grupları için bağımsız örneklem T Testi; yaş, eğitim durumu, meslek ve gelir durumu gibi grup farklılıkları üzerinden yapılan karşılaştırmada ise Anova Testinden (tek yönlü varyans analizi) faydalanılmıştır. Çalışmada sadece anlamlı farklılaşan hipotez sonuçlarını gösteren faktörlere ilişkin bilgiler gösterilmiştir.

Cinsiyete Göre Sonuçlar

H_{1a}: Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörlerden nakit ihtiyacına güvence olması tüketicilerin cinsiyeti açısından farklılık göstermektedir.

H₀: Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörlerden nakit ihtiyacına güvence olması tüketicilerin cinsiyeti açısından farklılık göstermemektedir.

Tablo 9. Kredi Kartı Kullanılmasında Etkili Olan Faktörlerin Cinsiyete Göre Sonuçları (Nakit İhtiyacına Güvence Olması)

Cinsiyet	N	Ortalama	SS	Sd	t	p
Erkek	244	3,204	1,314	323,3	2,354	0,019*
Kadın	166	2,867	1,495			

* p < 0,05 düzeyinde anlamlı ilişki.

Tablo 9'a göre uygulanan bağımsız örneklem t testi sonuçlarına göre H₀ red, H_{1a} kabul edilmiştir. Yani kredi kartının nakit ihtiyacına güvence olarak görülmesi cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir. Ortalamalardan anlaşılacağı üzere bu farklılık erkeklerde daha belirgin olarak görülmektedir.

H_{1b}: Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörlerden kolay borçlanma imkânı sunması tüketicilerin cinsiyeti açısından farklılık göstermektedir.

H₀: Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörlerden kolay borçlanma imkânı sunması tüketicilerin cinsiyeti açısından farklılık göstermemektedir.

Tablo 10. Kredi Kartı Kullanılmasında Etkili Olan Faktörlerin Cinsiyete Göre Sonuçları (Kolay Borçlanma İmkânı)

Cinsiyet	N	Ortalama	SS	Sd	t	p
Erkek	244	2,913	1,307	322,7	2,013	0,045*
Kadın	166	2,626	1,491			

* p < 0,05 düzeyinde anlamlı ilişki.

Tablo 10'a göre uygulanan bağımsız örneklem t testi sonuçlarına göre H_0 red, H_{1b} kabul edilmiştir. Yani kredi kartının kolay borçlanma imkânı sunması cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir. Ortalamalardan anlaşılacağı üzere bu farklılık erkeklerde daha belirgin olarak görülmektedir.

H_{1c} : Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörlerden otomatik ödeme talimatı imkânı tüketicilerin cinsiyeti açısından farklılık göstermektedir.

H_0 : Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörlerden otomatik ödeme talimatı imkânı tüketicilerin cinsiyeti açısından farklılık göstermemektedir.

Tablo 11. Kredi Kartı Kullanılmasında Etkili Olan Faktörlerin Cinsiyete Göre Sonuçları (Otomatik Ödeme Talimatı)

Cinsiyet	N	Ortalama	SS	Sd	t	p
Erkek	244	3,045	1,440	348,6	1,903	0,049*
Kadın	166	2,765	1,476			

* $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı ilişki.

Tablo 11'e göre uygulanan bağımsız örneklem t testi sonuçlarına göre H_0 red, H_{1c} kabul edilmiştir. Yani kredi kartı kullanılmasında otomatik ödeme talimatı cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir. Ortalamalardan anlaşılacağı üzere bu farklılık erkeklerde daha belirgin olarak görülmektedir.

Medeni Duruma Göre Sonuçlar

H_{2a} : Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörler tüketicilerin medeni durum açısından farklılık göstermektedir.

H_0 : Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörler tüketicilerin medeni durum açısından farklılık göstermemektedir.

Uygulanan bağımsız t testi sonuçlarına göre Tablo 5'te belirtilen faktörlerin hiçbiri ankete katılan kredi kartı kullanıcılarının medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediğinden, sıfır hipotezi kabul edilmiştir. Bu nedenle kredi kartı kullanımında etkili olan faktörlerin ankete katılanların medeni durumlarına göre karşılaştırıldığı test sonuçlarını içeren tabloya burada yer verilmemiştir.

Eşlerin Çalışma Durumuna Göre Sonuçlar

H_{3a}: Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörler tüketicilerin eşlerinin çalışma durumuna göre farklılık göstermektedir.

H₀: Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörler tüketicilerin eşlerinin çalışma durumuna göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 12. Kredi Kartı Kullanılmasında Etkili Olan Faktörlerin Eşlerin Çalışma Durumuna Göre Sonuçları (Para taşıma riskini azaltması)

Çalışma Durumu	N	Ortalama	SS	Sd	t	p
Evet	115	2,930	1,355	322,7	2,013	0,002*
Hayır	116	3,474	1,301			

* $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı ilişki.

Tablo 12'ye göre uygulanan bağımsız örneklem t testi sonuçlarına göre H₀red, H_{3a} kabul edilmiştir. Yani kredi kartı kullanılmasında para taşıma riskini azaltması eşlerin çalışma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir. Ortalamalardan anlaşıldığı gibi bu farklılık bekârlarda daha belirgin olarak görülmektedir.

Yaşa Göre Sonuçlar

H_{4a}: Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörlerden nakit ihtiyacına güvence olması tüketicilerin yaşları açısından farklılık göstermektedir.

H₀: Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörler tüketicilerin yaşları açısından farklılık göstermemektedir.

Tablo 13. Kredi Kartı Kullanılmasında Etkili Olan Faktörlerin Yaşa Göre Sonuçları (Nakit İhtiyacına Güvence Olması)

Faktör	Yaş	N	Ortalama	S. Sapma	F	p
Nakit İhtiyacına	18-27	114	3,105	1,365	4,797	0,01*
	28-37	147	2,891*	1,434		
Güvence Olması	38-47	62	2,725*	1,369		
	48-57	52	3,711	1,177		
	58 +	35	3,342	1,413		

* $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı ilişki.

Tablo 13'e göre kredi kartı kullanmada etkili olan faktörler katılımcıların yaşlarına göre karşılaştırıldığında en yüksek ortalamanın ($\bar{X}=3,711$) 48-57 yaş aralığındaki kişilerde, en düşük ortalamanın ($\bar{X}=2,725$) ise 38-47 yaş aralığındaki kişilerde olduğu görülmektedir.

Anlamli bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizine göre $F_{(5,412)}=4,797$, ($p<0,05$) istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuş ve H_0 red edilmiştir. Farklılığın kaynağını belirlemek için Post Hoc testlerinden Tukey testi yapılmıştır. Buna göre 48-57 yaştakiler ile 28-37 ve 38-47 yaştakiler arasında anlamlı farklılık olduğu anlaşılmıştır.

H_{4b}: Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörlerden harcamaları takip etmeye imkân vermesi tüketicilerin yaşları açısından farklılık göstermektedir.

H₀: Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörler tüketicilerin yaşları açısından farklılık göstermemektedir.

Tablo 14. Kredi Kartı Kullanılmasında Etkili Olan Faktörlerin Yaşa Göre Sonuçları (Harcamaları takip etmeye imkân vermesi)

Faktör	Yaş	N	Ortalama	S. Sapma	F	p
Harcamaları takip etmeye imkân vermesi	18-27	114	3,078	1,220	2,550	0,03*
	28-37	147	3,013	1,303		
	38-47	62	2,741	1,436		
	48-57	52	3,326	1,339		
	58 +	35	3,514*	1,336		

* $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı ilişki.

Tablo 14'e göre kredi kartı kullanmada etkili olan faktörler katılımcıların yaşlarına göre karşılaştırıldığında en yüksek ortalamanın ($\bar{X}=3,514$) 58 ve üzeri yaş aralığındaki kişilerde, en düşük ortalamanın ($\bar{X}=2,741$) ise 38-47 yaş aralığındaki kişilerde olduğu görülmektedir.

Anlamli bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizine göre $F_{(4,405)}=2,550$, ($p<0,05$) istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuş ve H_0 red edilmiştir. Farklılığın kaynağını belirlemek için yapılan Post Hoc testlerinden Tukey testi yapılmıştır. Buna göre 38-47 yaştakiler ile 58 ve üzeri yaştakiler arasında harcamaları takip etmeye imkân vermesi bakımından anlamlı farklılık olduğu anlaşılmıştır.

H_{4c}: Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörlerden kolay borçlanma imkânı sağlaması tüketicilerin yaşları açısından farklılık göstermektedir.

H₀: Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörlerden kolay borçlanma imkânı sağlması tüketicilerin yaşları açısından farklılık göstermemektedir.

Tablo 15. Kredi Kartı Kullanılmasında Etkili Olan Faktörlerin Yaşa Göre Sonuçları (Kolay borçlanma imkânı vermesi)

Faktör	Yaş	N	Ortalama	S. Sapma	F	p
Kolay borçlanma imkânı vermesi	18-27	114	2,842	1,379	4,090	0,00*
	28-37	147	2,680	1,409		
	38-47	62	2,371	1,296		
	48-57	52	3,230*	1,322		
	58 +	35	3,257*	1,357		

* p < 0,05 düzeyinde anlamlı ilişki.

Tablo 15'e göre kredi kartı kullanmada etkili olan faktörler katılımcıların yaşlarına göre karşılaştırıldığında en yüksek ortalamanın ($\bar{X}=3,257$) 58 ve üzeri yaş aralığındaki kişilerde, en düşük ortalamanın ($\bar{X}=2,741$) ise 38-47 yaş aralığındaki kişilerde olduğu görülmektedir.

Anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizine göre H₀ red edilmiş $F(4,405)=4,090$, ($p<0,05$) yani istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Farklılığın kaynağını belirlemek için yapılan Post Hoc testlerinden Tukey testi yapılmıştır. Buna göre 38-47 yaşta kişiler ile 48-57 ve 58 ve üzeri yaşta kişiler arasında kolay borçlanma imkânı sunması bakımından anlamlı farklılık olduğu anlaşılmıştır.

Eğitim Seviyesine Göre Sonuçlar

H_{5a}: Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörlerden kolay borçlanma imkânı sağlması tüketicilerin eğitim seviyeleri açısından farklılık göstermektedir.

H₀: Kredi kartı kullanmalarında etkili olan faktörlerden kolay borçlanma imkânı sağlması tüketicilerin eğitim seviyeleri açısından farklılık göstermemektedir.

Tablo 16. Kredi Kartı Kullanılmasında Etkili Faktörlerin Eğitim Seviyesine Göre Sonuçları (Kolay borçlanma imkânı vermesi)

Faktör	Yaş	N	Ortalama	S. Sapma	F	P
Kolay borçlanma	İlköğretim	69	3,202	1,231	4,090	0,01
	Lise	150	2,666*	1,477		
	Üniversite	175	2,805	1,367		

imkânı vermesi	Lisansüstü	16	2,187*	1,046
-------------------	------------	----	--------	-------

* $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı ilişki.

Tablo 16'ya göre kredi kartı kullanmada etkili olan faktörler katılımcıların eğitim seviyesine göre karşılaştırıldığında en yüksek ortalamının ($\bar{X}= 3,202$) ilköğretim seviyesindeki kişilerde, en düşük ortalamının ($\bar{X}=2,187$) ise lisansüstü seviyesindeki kişilerde olduğu görülmektedir.

Anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizine göre H_0 red edilmiş $F_{(3,406)}=3,491$, ($p<0,05$) yani istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Farklılığın kaynağını belirlemek için yapılan Post Hoc testlerinden Tukey testi yapılmıştır. Buna göre ilköğretim seviyesinde eğitime sahip olanlar ile lise ve lisansüstü eğitim seviyesine sahip olanlar arasında kredi kartlarının kolay borçlanma imkânı vermesi bakımından anlamlı farklılık olduğu anlaşılmıştır.

H_{5b} : Kredi kartı kullanımında etkili olan faktörlerden otomatik ödeme talimatı imkânı tüketicilerin eğitim seviyeleri açısından farklılık göstermektedir.

H_0 : Kredi kartı kullanımında etkili olan faktörlerden otomatik ödeme talimatı imkânı tüketicilerin eğitim seviyeleri açısından farklılık göstermemektedir.

Tablo 17. Kredi Kartı Kullanılmasında Etkili Faktörlerin Eğitim Seviyesine Göre Sonuçları (Otomatik ödeme talimatı)

Faktör	Yaş	N	Ortalama	S.Sapma	F	P
Otomatik ödeme talimatı	İlköğretim	69	3,405	1,386	4,234	0,00
	Lise	150	2,700*	1,527		
	Üniversite	175	2,982	1,403		
	Lisansüstü	16	2,500	1,264		

* $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı ilişki.

Tablo 17'e göre kredi kartı kullanmada etkili olan faktörler katılımcıların eğitim seviyesine göre karşılaştırıldığında en yüksek ortalamının ($\bar{X}= 3,405$) ilköğretim seviyesindeki kişilerde, en düşük ortalamının ($\bar{X}=2,500$) ise lisansüstü seviyesindeki kişilerde olduğu görülmektedir.

Anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizine göre H_0 red edilmiş $F_{(3,406)}=4,324$, ($p<0,05$) yani istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Farklılığın kaynağını belirlemek için yapılan Post Hoc testlerinden Tukey testi yapılmıştır. Buna göre ilköğretim

seviyesinde eğitime sahip olanlar ile lise düzeyinde eğitim seviyesine sahip olanlar arasında, kredi kartlarının otomatik ödeme talimatı imkânı vermesi bakımından anlamlı farklılık olduğu anlaşılmıştır.

Gelir Seviyesi Açısından Sonuçlar

H_{6a}: Kredi kartı kullanımında etkili olan faktörler katılımcıların gelir seviyeleri açısından farklılık göstermektedir.

H₀: Kredi kartı kullanımında etkili olan faktörler katılımcıların gelir seviyeleri açısından farklılık göstermemektedir.

Tablo 8'de belirtilen kredi kartı kullanımını etkileyen faktörlerin hiçbiri katılımcıların gelir seviyelerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediğinden, H₀ hipotezi kabul edilmiştir. Yani kredi kartı kullanımı tüketicilerin gelir seviyesine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Son dönemde kredi kartı kullanım oranlarının artması ve kredi kartlarının toplumun geneline yayılması kredi kartının kullanımı açısından geliri artık önemsiz hale getirmiş olabilir. Yani buradan gelir seviyesinden bağımsız olarak kredi kartlarının toplumun her kesimi tarafından kullanıldığı yorumu yapılabilir.

Meslek Açısından Sonuçlar

H_{7a}: Kredi kartı kullanımında etkili olan faktörler katılımcıların meslekleri açısından farklılık göstermektedir.

H₀: Kredi kartı kullanımında etkili olan faktörler katılımcıların meslekleri açısından farklılık göstermemektedir.

Tablo 6'da gösterilen kredi kartı kullanımını etkileyen faktörlerin hiçbiri katılımcıların mesleklerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği için, sıfır hipotezi kabul edilmiştir. Kredi kartı kullanım oranlarının artması ve kredi kartlarının toplumun geneline yayılması tıpkı gelirdede olduğu gibi kartlarının kullanımını meslekler açısından önemsizleştirmiş olabilir. Yani mesleği ne olursa olsun hatta işsiz bile olsa kredi kartı kullananların kredi kartı kullanmasını etkileyen faktörlerin değişmediği şeklinde yorumlanabilir.

SONUÇ

Bu çalışmada, Ordu ilinde tüketicilerin kredi kartı kullanımını etkileyen faktörler incelenmiştir. Bu kapsamda frekans analizi, T-Testi ve Anova analizleri kullanılmıştır. Bu sonuçlarına göre, tüketicilerin kredi kartı kullanmalarında en önemli etkenin kredi kartlarının taksitli alış-veriş imkânı sağlamasının olduğu ortaya çıkmıştır. İkinci sırada ödeme kolaylığı sağlaması ve üçüncü sırada ise

para taşıma riskini azaltma özelliğinin etkili olduğu belirlenmiştir. Kredi kartı kullanarak yapılan harcama türlerine bakıldığında ilk sırada 3,81 ortalama ile gıda, ikincisi sırada 3,23 ortalama ile giyim ve üçüncü sırada ise 2,98 ortalama ile elektronik ürün harcamalarının yer aldığı belirlenmiştir. Yapılan T-Testi ve Anova analizlerine göre ise kredi kartı kullanımını etkileyen faktörler tüketicilerin demografik özelliklerine ve gelirlerine göre çok önemli bir farklılığa neden olmadığı ortaya çıkmıştır. Buna göre kredi kartı kullanımında etkili olan faktörler katılımcıların cinsiyeti, yaşı, eğitim seviyesi ve eşlerin çalışma durumuna göre istatistiksel olarak farklılık gösterirken katılımcıların gelirleri, meslekleri ve medeni durumlarına göre istatistiksel olarak farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Kullanıcıların yüzde 69,3'ü kredi kartı kullanmanın harcamaları arttıracaklarını ifade ederken, yüzde 67,8'i kredi kartlarını güvenli bulmakta, yüzde 68,3'ünün ise kredi kartını sadece alışveriş amacıyla kullandığı, nakit çekiminde kullanmadığı ortaya çıkmıştır. Tüketicilerin yüzde 51,7'sinin kredi kartını taksitli alışverişler için kullandığı, yüzde 48,3'ünün ise peşin alışverişlerinde kredi kartını kullandığı anlaşılmıştır.

Çalışmadan elde edilen bulgular, Salman ve Berger (2017) çalışmasına benzer şekilde demografik değişkenlerden eğitim, yaş ve cinsiyetin kredi kartı kullanımında etkili olduğuyla aynı doğrultudadır. Aynı sonuçlar cinsiyet değişkeni hariç Kaynak vd. (1995) çalışmalarında da elde edilmiştir. Cinsiyet açısından ortaya çıkan anlamlı farklılık Norvilitis vd. (2006) çalışmasıyla da benzerlik göstermektedir. Kurtuluş ve Bıçkes (2003), çalışmalarının aksine bu çalışmada kredi kartı kullanımı gelir, meslek ve medeni hal açısından anlamlı olarak farklılaşmamaktadır. Anlamlı bir farklılığın ortaya çıkmamasının nedeni olarak son yıllarda kredi kartı kullanımının oldukça fazla artmış olmasından kaynaklandığı söylenebilir. Tüketicilerin kredi kartı kullanımı yaygınlaştıkça tüketiciler açısından demografik değişkenlerin farklılaşması ortadan kalkabilmektedir. Çünkü verilere bakıldığında günümüzde toplumun kredi kartı sahipliği ve kullanma oranında oldukça fazla artış olduğu görülmektedir (BKM, 2020). Sonuçlar Çavuş (2006) çalışmada ortaya çıkan sosyo ekonomik bazı değişkenler açısından da benzerlik göstermektedir. (Sotiropoulos ve d'Astous, 2013: 191) çalışmalarında olduğu gibi kredi kartı kullanmanın harcama eğilimini arttırdığı sonucu da ortaya çıkmıştır. Son olarak kredi kartlarının Torlak (2002) ve Durukan vd. (2005) çalışmalarında olduğu gibi taksit imkânı sağlaması kullanım açısından en teşvik edici unsur olarak ortaya çıkmıştır.

Yapılan analizler neticesinde, tüketicilerin kredi kartı kullanmalarında demografik açıdan farklı özelliklerinin olması ve farklı gelir seviyelerine sahip olmalarının bir farklılığa neden olup olmadığı ortaya konulmuştur. Kredi kartı kullanımında etkili olan faktörlerin katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim seviyesi,

eşlerin çalışma durumuna göre istatistiksel olarak farklılık gösterirken katılımcıların gelirleri, meslekleri ve medeni durumlarına göre istatistiksel olarak farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Buna göre, tüketicilerin kredi kartı kullanımında etkili olan faktörler,

- Tüketicilerin cinsiyete göre; nakit ihtiyacına güvence olması, kolay borçlanma imkânı, otomatik ödeme talimatı açısından anlamlı farklılık gösterdiği,
- Tüketicilerin medeni durumuna göre; anlamlı farklılık göstermediği,
- Tüketicilerin eşlerinin çalışıp çalışmadığına göre; para taşıma riskini azaltması açısından anlamlı farklılık gösterdiği
- Tüketicilerin yaşına göre; nakit ihtiyacına güvence olması, harcamaları takip etmeye imkân vermesi, kolay borçlanma imkânı vermesi açısından anlamlı farklılık gösterdiği
- Tüketicilerin eğitim seviyesine göre; kolay borçlanma imkânı vermesi, otomatik ödeme talimatı açısından anlamlı farklılık gösterdiği,
- Tüketicilerin gelir seviyesi ve meslek grupları açısından ise anlamlı farklılaşmadığı ortaya çıkmıştır.

Dünyada artan küreselleşme, teknoloji ve ulaşım hizmetlerinin kolaylaşması gibi faktörlerin de pozitif etkisiyle kredi kartı kullanımı hızla artmaktadır. Kredi kartlarının online olarak da kullanma imkânının ortaya çıkmasının yanında COVID-19 pandemisinin online ticarete yaptığı pozitif etki bir bütün olarak düşünüldüğünde önümüzdeki yıllarda kredi kartı kullanımının çok daha fazla artacağı beklenmektedir. Kredi kartı kullanımının artması devletin vergi gelirlerinin artması ve vergi kaçakçılığının önlenmesi bakımından da oldukça faydalı bir gelişmedir. Bu kapsamda tüketicilerin, bankaların, işletmelerin ve kanun yapıcıların teknolojik imkânları ve dijital dönüşüm fırsatlarını kaçırmamaları oldukça kritik bir öneme sahiptir. Diğer taraftan bazı tüketiciler için kredi kartı kullanımı tüketim eğilimini arttıran bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle tüketicilerin kredi kartı kullanma noktasında daha bilinçli olmaları gerekir. Bu çalışmada Ordu ilinde yaşayan tüketicilerin kredi kartı kullanımlarını etkileyen faktörlere odaklanılmıştır. Çalışmanın Ordu ili ile sınırlı olması kısıtlardan birisi olarak görülebilir. Bundan sonraki çalışmalarda bölgesel ve Türkiye'nin tamamını kapsayan bir veri seti ile çalışılabilir. Son olarak 2020 yılının ilk aylarında görülmeye başlayan COVID-19 pandemisinin Türkiye'de kredi kartı kullanımına etkilerinin yanı sıra online alışverişe etkileri ve tüketicilerin tercihleri üzerindeki etkileriyle ilgili çalışmalar da yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Ahn, T., Ryu, S. ve Han, I. (2007). The impact of web quality and playfulness on user acceptance of online retailing, *Information & Management*, 44, 263–275.
- Akdoğan, Ö. (2015). *Anı ve fotoğraflarla Türkiye'nin kartlı ödeme sistemleri tarihi*, Aryan Basım Tanıtım ve Matbaa.
- Altan, Z., Kağnıcıoğlu, D., Şişman, Y. ve Sungur, Z. (2005). İşçi profil araştırması: Eskişehir örneği, *Anadolu Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Raporu*, Proje No: 020610.
- Bhatnagar, A. ve Ghose, S. (2004). Segmenting consumers based on the benefits and risks of internet shopping, *Journal of Business Research*, 57 (12), 1352-1360.
- BKM, <https://bkm.com.tr/faydali-bilgiler/kart-bilinci/>.
- BKM, <https://bkm.com.tr/yerli-kredi-kartlarinin-yurt-ici-kullanimi/>.
- Chen, L. (2009). *Online consumer behavior: an empirical study based on theory of planned behavior*, Lincoln: Nebraska.
- Cöddü, M. B., Çabuk, S. ve Tanrıkulu C. (2017). İnternette alışverişte tüketiciler tarafından algılanan riskin etkileri ve cinsiyet farklılıkları açısından incelenmesi, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(52), 982-994.
- Çavuş, M. F. (2006). Bireysel finansmanın temininde kredi kartları: Türkiye'de kredi kartı kullanımı üzerine bir araştırma, *Selçuk Üniversitesi Dergisi*, 15, 173-187.
- Durukan, T., Elibol, H. ve Özhavzalı, M. (2005). Kredi kartlarındaki taksit uygulamasının tüketicinin harcama alışkanlıkları üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik bir araştırma: Kırıkkale ili örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 143-153.
- Evans, D. S. (2004). The growth and diffusion of credits card in society, *Payment Card Economics Review*, 2, 59-76.
- Gümüş, N. (2018). Tüketicilerin Online Alışveriş alışkanlıklarının ve online alışverişe yönelik algılarının belirlenmesi: Azerbaycan örneği, *Turkish Studies*, 13(7), 141-161

- Hancock, A. M., Lorgensen, B., J. ve Swanson, M. S. (2013). College students and credit card use: the role of parents and credit card attitudes, *Journal of Family and Economic Issues*, 34, 369–381. doi: 10.1007/s10834-012-9338-8.
- Hayhoe, C. R., Lauren L. ve Pamela R. T. (1999). Discriminating the number of credit cards held by college students using credit and money attitudes, *Journal of Economic Psychology*, 20(6), 643- 656.
- Humphrey, D. B. (2004). Replacement of cash by cards in u.s. consumer payments, *Journal of Economics and Business*. 56(3), 211–225.
- İslatince, N. (2017). Üniversite öğrencilerinin kredi kartı tercih etme nedenleri önem sıralaması: Anadolu Üniversitesi öğrencilerine yönelik bir araştırma, *Journal Of Current Researches On Social Sciences*, 7(3), 125-138.
- Karamustafa, K. ve Biçkes D. M. (2003). Kredi kartı sahip ve kullanıcılarının kredi kartı kullanımlarını değerlendirmeye yönelik bir araştırma: Nevşehir örneği, *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 91-113.
- Kaya, F. (2009). *Türkiye’de kredi kartı uygulaması*, Graphis Matbaa.
- Kaynak, E., Küçükemiroğlu, O. ve Özmen, A. (1995). Correlates of credit card acceptance and usage in an advanced developing middle eastern country, *Journal of Services Marketing*, 9(4), 52-63.
- Kızılot, Ş., Cem, K. ve Tokathıoğlu, İ. (2010). *Kartlı ödeme sistemleri ekonomik katkılar raporu ve 2008 krizinde kartlı ödeme sistemlerinin olumlu etkileri*, Gazi Üniversitesi Araştırma Merkezi, A4 Ofset Matbaacılık.
- Kline, P. (1994). *An easy guide to factor analysis*. Routledge.
- Kotler, P. ve Armstrong, G. (1997). *Marketing: an introduction*. 4. Baskı. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- McGlynn, A. P., (2006). College on credit has kids dropping out, *Education Digest*, 71(8), 57-60.
- Norvilitis, J. M., Merwin, M. M., Osberg, T. M., Roehling, P. V., Young, P., Kamas, M. M., (2006). Personality factors, money attitudes, financial knowledge and credit-card debt in college students, *Journal of Applied Social Psychology*, 36(6), 1395-1413.

- Oktay, E., Akan, Ö. Y. ve Çalmaşur, G. (2007). *Erzurum il merkezinde yaşayan yetişkin bireylerin Erzurum'dan memnuniyetleriyle ilişkili faktörlerin araştırılması*. Erzurum Atatürk Üniversitesi Yayınları No: 959.
- Salman, G. G. ve Berger, B. (2017). Kredi kartı kullanımındaki tutum ve satınalım davranışını etkileyen faktörlerin incelenmesi: üniversite öğrencileri üzerine bir araştırma, *Beykoz Akademi Dergisi*, 5(2), 163-195.
- Sinha, J. (2012). Factors affecting online shopping behavior of Indian consumers, *Innovative Marketing*, 8(2).
- Sotiropoulos V. ve Alain d' A. (2013). Attitudinal, self-efficacy, and social norms determinantsof young consumers propensity to overspend on credit cards, *Journal of Consumer Policy*, 36, 179–196.
- Torlak, Ö. (2002). Kredi kartı kullanımının satınalma alışkanlıklarına etkileri üzerine Eskişehir'de bir araştırma, *Yönetim/İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 13(41), 67-78.
- TÜİK, <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist> .
- Uzgören, N., Ceylan, G. ve Uzgören, E. (2007). Türkiye'de kredi kartı kullanımını etkileyen faktörleri belirlemeye yönelik bir model çalışması, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(2), 248-256.
- Wickramasinghe, V. and Gurugamage, A. (2012). Effects of social demographic attributes, knowledge about credit cards and perceived lifestyle outcomes on credit card usage, *International Journal of Consumer Studies*, 36(1), 80–89.
- Yang, S., Livia M. ve Min Q. (2006). Unrealistic optimism in consumer credit card adoption, *Journal of Economic Psychology*, 28(2), 170-185.
- Yılmaz, E. (2000). *Türkiye'de kredi kartı uygulaması ve ekonomik etkileri*. Türkmen Kitapevi.
- Yılmaz, V. ve Çatalbaş, G. K. (2007). Kredi kartlarına ilişkin algının müşteri memnuniyeti ve sadakati üzerine etkisi, *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi*, 44(513), 83-94.