

## MEDİKAL TURİZMDE HİZMET KALİTESİNİN HASTA SADAKATİNE ETKİSİNDE HASTA MEMNUNİYETİNİN ARACILIK ROLÜ

**Fuat YALMAN<sup>1</sup>**  
**Yalçın KARAGÖZ<sup>2</sup>**  
**Gülşen GENÇ<sup>3</sup>**  
**Yusuf KARAŞIN<sup>4</sup>**

### ÖZET

Bu araştırmanın temel amacı medikal turizmde sağlık hizmet kalitesinin hasta sadakatine etkisinde hasta memnuniyetinin aracılık rolünü tespit etmektir. Araştırmanın evrenini, İstanbul ilinde faaliyet gösteren ve sağlık turizmi tesis yetkinlik belgesi olan dört özel hastanenin Türk kökenli yurt dışında ikamet eden medikal turistler oluşturmaktadır. Araştırmada tesadüfi olmayan örnekleme tekniklerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Toplamda 384 medikal turiste ulaşılmıştır. Nicel araştırma yönteminin kullanıldığı araştırmada veriler yüz yüze anket tekniği ile toplanmıştır. Toplanan veriler SPSS ve AMOS istatistik programları ile analiz edilmiştir. Verilere tanımlayıcı analizler, yol analizi ve korelasyon analizi uygulanmıştır. Hizmet kalitesinin hasta sadakatine etkisinde hasta memnuniyetinin aracılık ettiği tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra hizmet kalitesi, hasta sadakati ve hasta memnuniyeti değişkenleri arasındaki ikili ilişkilerde yüksek korelasyonlar elde edilmiştir. Bu çalışmanın, Türkiye'nin metropolü olan İstanbul'da, sağlık turizmi yetki belgesine sahip 4 farklı hastane baz alınarak alana kazandırılmış olması çalışmanın özgün yanlarından birisidir. Çalışmayı özgün kılan bir diğer yön ise literatürde genel kabul gören hizmet kalitesi, hasta memnuniyeti ve hasta sadakati arasındaki ilişkilerin aracı rolü ortaya konularak alana kazandırılmasıdır.

<sup>1</sup> Fuat Yalman, Dr. Öğr. Üyesi, Düzce Üniversitesi İşletme Fakültesi Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Düzce, Türkiye, fuatyalman@duzce.edu.tr, ORCID: 0000-0002-1041-1837.

<sup>2</sup> Yalçın Karagöz, Prof. Dr., Düzce Üniversitesi İşletme Fakültesi Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Düzce, Türkiye, yalcinkaragoz@duzce.edu.tr, ORCID:0000-0001-5642-6498.

<sup>3</sup> Gülşen Genç, Doktora Öğrencisi, Esenler Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi, İstanbul, Türkiye, gulsengenc44@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-8386-4626, (Sorumlu Yazar).

<sup>4</sup> Yusuf Karasın, Öğr. Gör. İstanbul Gedik Üniversitesi, Gedik Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programı, yusuf.karasin@gedik.edu.tr, ORCID: 0000-0002-4594-9290.

*Anahtar Kelimeler: Medikal Turizmi, Hizmet Kalitesi, Sadakat, Memnuniyet*

## **MEDIATION ROLE of PATIENT SATISFACTION in the EFFECT of SERVICE QUALITY on PATIENT LOYALTY in MEDICAL TOURISM**

### **ABSTRACT**

The main purpose of this research is to determine the mediating role of patient satisfaction in the effect of health service quality on patient loyalty in medical tourism. The universe of the research consisted of medical tourists of Turkish origin residing abroad of four private hospitals operating in Istanbul and having a health tourism facility competency certificate. Convenience sampling method, one of the non-random sampling techniques, was used in the study. A total of 384 medical tourists were reached. In the study, in which the quantitative research method was used, the data were collected by face-to-face survey technique. The collected data were analyzed with SPSS and AMOS statistical programs. Descriptive analyzes, path analysis and correlation analysis were applied to the data. It has been determined that the effect of service quality on patient loyalty is mediated by patient satisfaction. In addition, high correlations were obtained in the bilateral relations between the variables of service quality, patient loyalty and patient satisfaction. One of the original aspects of the study is that this study was brought to the field based on 4 different hospitals with health tourism authorization certificates in Istanbul, the metropolis of Turkey. Another aspect that makes the study unique is that the relations between service quality, patient satisfaction and patient loyalty, which are generally accepted in the literature, are brought to the field by revealing the mediator role.

*Keywords: Medical Tourism, Service Quality, Loyalty, Satisfaction*

### **1. GİRİŞ**

Turizmin genel amacı; rahatlamak, eğlenmek ve kişinin refah düzeyini arttırmak olarak ifade edilebilir. Bu anlamda tatil yaparken egzersiz, SPA ve zindelik sağlama yoluyla sağlık statüsünü yükseltme, turizmin içerisinde sağlık turizminin bir pazar olarak ortaya çıkmasını sağlamıştır (Tosun, 2021: 247). Sağlık turizmi en genel anlamıyla, bir turistik tesisin veya bölgenin, düzenli turistik olanaklarına ek olarak sağlık hizmetleri ve tesislerinin geliştirilmesi yoluyla turist çekme girişimi olarak tanımlanmaktadır (Goodrich ve Goodrich, 1987: 217). Sağlık turizminin çeşitleri bulunmaktadır. Bunlar; medikal turizm, termal turizm, SPA ve Wellness turizmi, ileri yaş turizmi ve engelli turizmidir (Ağaoğlu vd., 2019: 5-15).

Literatürde sağlık turizmi ile medikal turizm kavramları karıştırılmaktadır. Bazı kaynaklarda sağlık turizmi ile medikal turizm aynı kavram olarak kullanılıyor olsa da nihayetinde, medikal turizm sağlık turizminin bir çeşididir. Yani medikal turizm, sağlık turizminin altında değerlendirilmektedir. Medikal turizmi, belirli tıbbi müdahaleleri içeren bir kavram olarak sağlık turizminden ayırt etmek mümkündür (Connell, 2006:1094). Diğer bir deyişle, medikal turizm, bireyin sağlığını iyileştirmek amacıyla yapılan seyahatler olarak ifade edilmektedir (Garg and Bhardwaj, 2012: 115). Medikal turizm kapsamında yaygın olarak genel sağlık taraması gibi koruyucu sağlık hizmetlerinin yanı sıra kozmetik ve diş cerrahisi, açık kalp cerrahisi, diz/kalça replasmanı, cinsiyet değişikliği gibi tedaviler yer almaktadır (Wongkit ve McKercher, 2013: 5). Medikal turizmde tedavi için destinasyon seçiminde hem itici hem de çekici faktörlerin önemi vurgulansa da ilk aşamada itici faktörler baskındır. İtici faktörler, bir hastanın seyahat etme kararını etkilemektedir. İnsanlar, yaşadıkları olumsuz deneyimler veya kendi ülkelerindeki sağlık hizmetlerinden memnun olmamalarından dolayı yurtdışına tedavi görmek için seyahat etmektedir. Uluslararası hastalar için ortak itici faktörler arasında sağlık hizmetlerinde yüksek maliyetler, uzun bekleme süreleri, uzman doktorların bulunmaması yer almaktadır (Veerasoontorn vd., 2011: 143-144). Aynı zamanda, yaşlanan nüfusun sağlık ihtiyaçları ve sağlık giderlerinin payının sürekli artması, sigorta kapsamında olmama, daha kaliteli ve güvenli sağlık hizmet arayışı, sağlık hizmetlerinin sunumunda ileri teknolojiden yararlanma vb. nedenlerden dolayı medikal turistler yaşadıkları yer dışında bir yere seyahat ederek sağlık hizmetini dışardan almayı tercih etmektedirler (Güleç, 2011: 3; Tosun, 2021: 255).

İyi bir medikal turizm hedefinin önemli ilk üç bileşeni, “sağlık hizmetlerinin kalite standardı”, “hizmet verene erişebilme”, “teknoloji, tesis ve uzmanlaşma”dır (Ataman vd., 2017: 32). Doğuşta beklenen yaşam süresinin her geçen gün yükselmesi ve sağlık sektörünün sürekli büyüme ve gelişim içinde olması sunulan hizmet kalitesinin önemini artırmaktadır. Özellikle de müşteri memnuniyetinin odak haline geldiği pazarlama anlayışının ivme kazanmaya başlamasıyla birlikte sağlık sektöründe faaliyet gösteren kuruluşlar çeşitli girişimlerde bulunarak hizmet kalitelerini yükseltmeyi ve müşteri memnuniyetini artırmayı amaçlamaktadırlar. Hasta ve yakınlarının bilinç seviyesinin yükselmesi, değişen müşteri beklentileri ve rekabetçi ortamın varlığı da sağlık hizmetlerinde kalite anlayışının yerleşmesini ve gelişmesini sağlamaktadır (Kılınç, 2017: 132). Bu anlamda, medikal turizmde sağlık hizmet kalitesi, sunulan tüm sağlık hizmetlerinin uluslararası hastaların

ihtiyaçları ve isteklerini karşılamaını, sağlığına yeniden kavuşmasını, iyileşme şansını artırmasını, sağlık düzeylerini yükseltmesini, ilaç ve yüksek kaliteli tıbbi cihazların olmasını amaçlamaktadır (Mahmood, 2020: 38).

Medikal turizm hizmeti, hastayı karşılamadan uğurlamaya, operasyon sonrası takip ve rehabilitasyon sürecine kadar çok geniş bir yelpazedeki hizmetlerin bütününe ifade etmektedir. Bu nedenle ortaya çıkabilecek olumsuz bir durum hizmet kalitesini olumsuz olmasına sebebiyet vermektedir. Bu durumda hasta memnuniyetini negatif yönde etkilemektedir. Bu durumun tam tersi de doğrudur (Kılınç, 2017: 133). Hasta memnuniyeti de hasta sadakatini etkileme açısından önemli bir faktördür (Juhana vd., 2015: 4311). Hasta sadakati, hastanın hastane ile ilişkilerini devam ettirmesi ve hastanenin hizmetlerini potansiyel hastalara tavsiye etmesi olarak ifade edilmektedir. Hastaların sadık olmasında ilk ve en önemli faktör sunulan hizmetten memnun kalmalarıdır (Derin ve Demirel, 2011: 215). Bu durumlardan hareketle, bu çalışmada medikal turizmde hizmet kalitesinin hasta sadakati üzerine etkisi ile bu etkide hasta memnuniyetinin aracılık rolü olup olmadığının belirlenmesi ve literatüre kazandırılması amaçlanmaktadır.

## 2. LİTERATÜR TARAMASI

Medikal turizmin hem ulusal hem de uluslararası literatürde yer aldığı görülmektedir. Yer alan çalışmaların birisi Campbell vd. (2020) tarafından alana kazandırılmıştır. Campbell vd.(2000)'nin çalışmasında medikal turizmde hasta memnuniyetinin öneminden bahsedilmiş ve bu memnuniyette birçok faktörün etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Manaf vd. (2015) tarafından alana kazandırılan başka bir çalışmada ise medikal turizmdeki hizmet kalitesinin sağlık personeli kalitesi, destekleyici hizmet kalitesi ve idari hizmet kalitesi olmak üzere üç boyutu belirlenmiştir. Sağlık personeli kalitesinin, hasta memnuniyeti üzerinde en etkili kalite boyutu olduğu sonucuna varılmıştır. Sağlık personeli kalitesini, destekleyici hizmet kalitesi ve idari hizmet kalitesi takip etmiştir. Ahmed vd. (2018)'nin çalışmasında ise tıbbi hizmetler için yurt dışına seyahat etme kararı verirken en çok hizmet kalitesinin medikal turistler için önemli bir etken olduğu ortaya konmuştur. Aynı şekilde, Kılınç (2017) ve Rezaee ve Mohammadzadeh (2016) tarafından alana kazandırılan çalışmalarda da medikal turizmde hizmet kalitesinin önemli faktör olduğu saptanmıştır.

Zengin ve Erdal (2000) çalışmasında hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetini sağlayarak daha iyi hizmet verilmesinde etkili olduğuna değinilmiştir. Bu anlamda, literatürde medikal turizmde hizmet kalitesi

ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişkiyi gösteren birçok çalışma mevcuttur. Marković vd. (2014)'nin çalışmasında daha yüksek düzeyde hizmet kalitesi algılayan hastaların, hizmetlerden daha fazla memnuniyet sağladığı belirlenmiştir. Wang (2017)'in çalışmasında hizmet kalitesinin hasta memnuniyeti üzerinde doğrudan etkisinin olduğu sonucuna varılmıştır. Rahman (2019) çalışmasında medikal turistlerin memnuniyetinin yüksek oranda hastanelerde aldıkları ve deneyimledikleri tıbbi bakımın kalitesine yönelik algıladıkları hizmetlere atfedildiğini belirtmiştir.

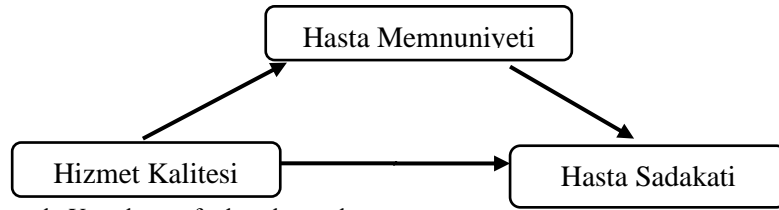
Aljumah vd. (2020) tarafından alana kazandırılan çalışmada hizmet kalitesinin Malezya'daki yabancı hasta sadakati ile önemli ölçüde ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Afthanorhan vd. (2017) tarafından alana kazandırılan çalışmada medikal turizmde hasta memnuniyetinin hasta sadakati üzerinde olumlu etkisi olduğu ortaya konmuştur. Asgarnezhad Nouri vd. (2019)'nin çalışmasında da memnuniyetin medikal turistlerin sadakatine yol açtığı saptanmıştır. Akdu (2014) çalışmasında medikal turizmde hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasında pozitif yönlü bir etkinin olduğunu tespit etmiştir. Akdu (2014) tarafından alana kazandırılan çalışmanın bir diğer sonucu da algılanan hizmet kalitesi boyutlarının tümünün (Fiziksel varlıklar, güvenilirlik, duyarlılık, güvence ve empati) algılanan hizmet kalitesini olumlu yönde etkilediği bununla birlikte müşteri memnuniyeti değişkeninin müşteri sadakatini arttırmada aracı bir rolü olduğudur. Mahmud vd. (2021) tarafından alana kazandırılan çalışmada medikal turistlerin genel memnuniyetinin yabancı sağlık hizmeti sağlayıcılarına sadakat oluşturmada pozitif bir öneminin olduğu saptanmıştır. Debata vd. (2015) çalışmasında genel olarak medikal turizm hizmet kalitesinin medikal turizm hizmet sadakati üzerinde olumlu etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu anlamda, medikal turizm sektörü için hizmet kalitesi boyutlarının müşteri sadakati üzerindeki etkisini incelemek, medikal turistin firmalara olan memnuniyetini ve sadakatini arttırmak için hizmetin hangi yönlerine odaklanması gerektiği konusunda sektöre değerli bilgiler sunabilmektedir. Asnawi vd. (2019) çalışmasında hasta memnuniyetinin hastaların sadakati üzerinde büyük bir etkisinin olduğunu tespit etmiştir. Asnawi vd. (2019)'nin tespit ettiği bir diğer sonuç ise, hastanenin sunduğu hizmet kalitesinin hastaların memnuniyeti ve sadakati üzerinde doğrudan etkisi olduğudur.

### 3. YÖNTEM

#### 3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezi

Bu araştırmanın temel hipotezi, “Medikal turizmde hizmet kalitesinin hasta sadakatine etkisinde hasta memnuniyetinin aracı rolü bulunmaktadır” şeklinde oluşturulmuştur. Bu hipoteze ilişkin araştırma modeli de Şekil 1’de gösterilmektedir.

Şekil 1: Araştırma Modeli



Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

#### 3.2. Araştırmanın Etik Yönü

Bu araştırma, Düzce Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu’ndan etik onayı alınarak gerçekleştirilmiştir (Tarih: 30/03/2021, karar no: 2021/107).

#### 3.3. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada katılımcılara 4 bölümden oluşan bölümden oluşan bir anket uygulanmıştır. Anketin ilk bölümünde katılımcıların demografik bilgilerini içeren sorular yöneltilirken, 2, 3 ve 4. bölümde ise araştırma kapsamına dâhil edilen ölçeklere ait sorular katılımcılara yöneltilmiştir. Hizmet kalitesini ölçmek için Parasuraman vd. (1988) tarafından geliştirilen 5’li likert şeklinde 22 sorudan oluşan ölçek kullanılmışken, hasta memnuniyeti ölçeği 5’li likert şeklinde 6 soru, hasta sadakati ölçeği ise 5’li likert şeklinde 4 sorudan oluşmaktadır. Hasta memnuniyeti ve hasta sadakatine yönelik sorular Akdu (2014)’dan alınmıştır.

#### 3.4. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Bu araştırmanın evrenini, İstanbul ilinde hizmet veren sağlık turizmi belgesine sahip 4 özel hastaneye sağlık hizmeti almak için başvuran sağlık turistleri oluşturmaktadır. Araştırma kapsamına ise kolayda örneklem yöntemiyle seçilen 384 kişi dâhil edilmiştir.

#### 3.5. Veri Analiz Yöntemi

Verilerin analizinde SPSS ve AMOS paket programlarından yararlanılmıştır. İlk olarak değişkenlerin güvenilirlik katsayıları

(Cronbach Alpha değerleri) hesaplanmış, daha sonrasında Path analizi ve korelasyon analizi yapılmıştır.

#### 4. BULGULAR

##### 4.1. Araştırma Verilerinin Güvenirliği

**Tablo 1: Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

Değişken	N	Ortalama	Standart Sapma	Varyans	Güvenilirlik Katsayısı
Hizmet Kalitesi	384	3,9332	,84600	,723	,981
Hasta Memnuniyeti	384	3,8132	,97033	,971	,914
Hasta Sadakati	384	3,8411	1,1172	1,175	,963
Genel Güvenilirlik Katsayısı					0,970

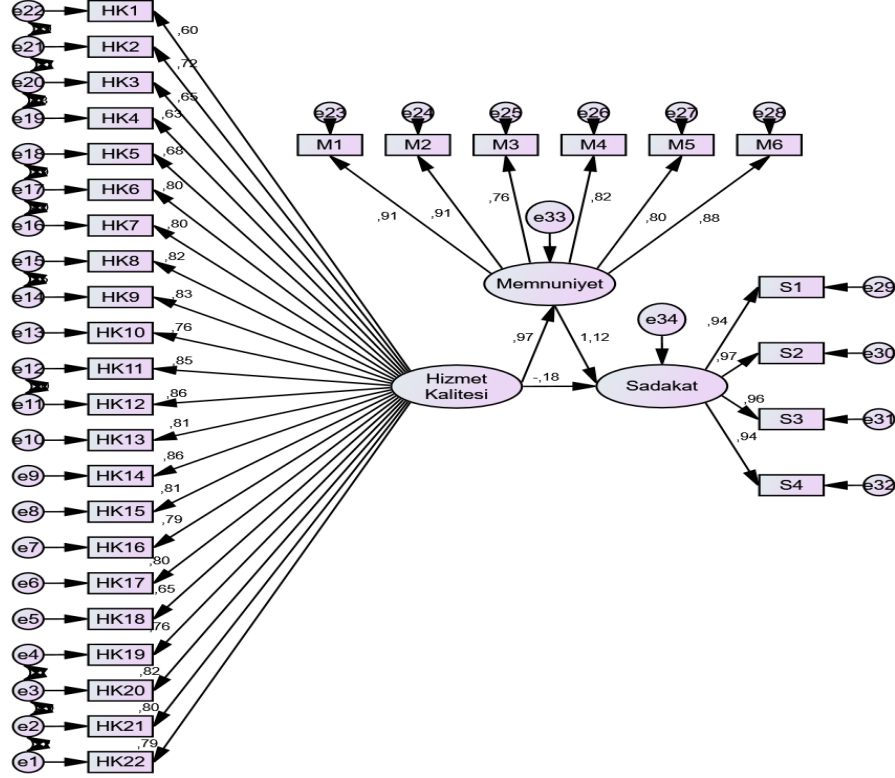
Kaynak: Yazarlar tarafından hesaplanmıştır.

##### 4.2. Demografik Bulgular

Katılımcıların temel özellikleri incelendiğinde; araştırmaya katılan bireylerin önemli bir kısmını kadın katılımcılar oluştururken (%66), yaş grubuna bakıldığında yaklaşık %69'luk bir oran ile orta yaş grubunda oldukları (45-59 yaş arası), eğitim düzeyi itibariyle katılımcıların ağırlıklı olarak lise ve üniversite mezunu oldukları (%84) söylenebilir. Diğer taraftan araştırmaya katılan bireylerin meslek itibari ile ağırlıklı olarak özel sektör çalışanı oldukları (%25) görülmüştür. Hizmet alınan tıbbi birimin en fazla oranla (%53) göz polikliniği olduğu ve hizmet alınan tıbbi tedavi türünün ise en fazla oranla (%51) genel göz muayenesi, katarakt, kornea hastalıklarında olduğu belirtilmiştir.

### 4.3. Path (Yol) Analizine İlişkin Bulgular

Şekil 2: Araştırma Modeli (Ölçüm Modeli) ve Uyum İyiliği Sonuçları



Kaynak: Yazarlar tarafından hesaplanmıştır.

(CMIN/DF=3,239<5; RMR=0,043<0,08; 0,90≤NFI=0,901; 0,90≤IFI=0,929;  
0,90≤TLI=0,922; 0,90≤CFI=0,929; RMSEA=0,075<0,08; SRMR=0,0372<0,08)

İncelenen uyum değerleri, verilerin modele iyi uyum sağladığını göstermektedir. Verilerin modele iyi uyum sağlaması modelin yapı geçerliliğinin olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla modeldeki etkilerin yapı geçerliliği vardır.



**Tablo 2: Path Analizinin Sonuçları**

Hipotez	Paths	Estimate	S.E.	C.R.	p	Sonuç
<b>Hizmet Kalitesinin Hasta Sadakatine Etkisi (Arabuluculuk Öncesi)</b>						
H1	Hasta Sadakati <--- Hizmet Kalitesi	,902	,052	19,668	P<0,001	İleri düzeyde önemli
<b>Hizmet Kalitesinin Hasta Sadakatine Etkisi (Arabuluculuk Sonrası)</b>						
H2	Hasta Sadakati <--- Hizmet Kalitesi	-,181	,168	-1,215	P=0,225 >0,05	Önemsiz
	Hasta Memnuniyeti <--- Hizmet Kalitesi	,968	,046	21,017	P<0,001	İleri düzeyde önemli
	Hasta Sadakati <--- Hasta Memnuniyeti	1,119	,173	7,317	P<0,001	İleri düzeyde önemli

Kaynak: Yazarlar tarafından hesaplanmıştır.

### **Hizmet Kalitesinin Hasta Sadakatine Etkisi (Arabuluculuk Öncesi)**

Hizmet kalitesi değişkeninin hasta sadakati değişkenine etkisi ileri düzeyde önemlidir (P<,001). Hizmet kalitesi ile hasta sadakati arasında istatistikî ilişki bulunmaktadır. Hizmet kalitesi, bir başka deyişle hizmet kalitesi algısı arttıkça hasta sadakati de artmaktadır. Bu durumun tam tersi de doğrudur.

### **Hizmet Kalitesinin Hasta Sadakatine Etkisi (Arabuluculuk Sonrası)**

Hizmet kalitesi değişkeninin hasta sadakati değişkenine etkisi önemli değildir. Genel kabul gören durum hizmet kalitesi ile hasta sadakati arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğudur. Bu çalışma

kapsamında da arabuluculuk etkisinden önce bu durum söz konusu iken, arabuluculuk sonrası genel kabulün tam tersi bir durum söz konusu hale gelmiştir.

Hizmet kalitesi değişkeninin hasta memnuniyeti değişkenine etkisi ileri düzeyde önemlidir ( $P < ,001$ ). Etki derecesi pozitif yönlüdür ( $,968$ ). Hizmet kalitesi arttıkça hasta memnuniyeti de artış göstermektedir. Bu durumun tam tersini de söylemek mümkündür. Bu da beklenen bir durumdur.

Hasta memnuniyeti değişkeninin hasta sadakati değişkenine etkisi ileri düzeyde önemlidir ( $P < ,001$ ). Etki derecesi pozitif yönlüdür ( $1,119$ ). Hasta memnuniyeti arttıkça hasta sadakati artış göstermektedir. Bu da beklenen bir durumdur.

**Tablo 3: Değişkenlerin Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları, AVE ve CR Değerleri**

Construct	Items	Estimate	Cronbach's $\alpha$	AVE	CR
Hizmet Kalitesi	HK22	,791	,981	0,59	0,93
	HK21	,801			
	HK20	,815			
	HK19	,765			
	HK18	,649			
	HK17	,803			
	HK16	,794			
	HK15	,809			
	HK14	,860			
	HK13	,808			
	HK12	,864			
	HK11	,852			
	HK10	,755			
	HK9	,831			
	HK8	,817			
	HK7	,803			
	HK6	,797			
	HK5	,685			
	HK4	,635			
HK3	,647				

Construct	Items	Estimate	Cronbach's $\alpha$	AVE	CR
	HK2	,722			
	HK1	,602			
Hasta Memnuniyeti	M1	,911	,914	0,68	0,89
	M2	,913			
	M3	,764			
	M4	,825			
	M5	,801			
	M6	,883			
Hasta Sadakati	S1	,937	,963	0,81	0,92
	S2	,965			
	S3	,964			
	S4	,938			

Kaynak: Yazarlar tarafından hesaplanmıştır.

Hesaplanan AVE değerleri 0,50'den büyük ve CR değerleri de 0,70'den büyük olduğundan faktörler yüksek yapı güvenirligine, dolayısıyla uyum geçerliğine sahiptir.

**Tablo 4: Modelin Dolaylı Etkisi**

Indirect Path	Unstandardized Estimate	Standardized Estimate	p-value
Hizmet Kalitesi --> Hasta Memnuniyeti --> Hasta Sadakati	1,222	1,083	P<,001

Kaynak: Yazarlar tarafından hesaplanmıştır.

Hizmet kalitesi değişkenin hasta sadakati değişkenine dolaylı etkisi önemlidir (P<,001>,05).

**Tablo 5: Korelasyon Analizi Sonuçları**

		<b>Hizmet Kalitesi</b>	<b>Hasta Memnuniyeti</b>	<b>Hasta Sadakati</b>
<b>Hizmet Kalitesi</b>	Pearson Korelasyon	1	,920**	,879**
	Sig. (p) değeri		,000	,000
	N	384	384	384
<b>Hasta Memnuniyeti</b>	Pearson Korelasyon	,920**	1	,903**
	Sig. (p) değeri	,000		,000
	N	384	384	384
<b>Hasta Sadakati</b>	Pearson Korelasyon	,879**	,903**	1
	Sig. (p) değeri	,000	,000	
	N	384	384	384
**: p<0,01				

Kaynak: Yazarlar tarafından hesaplanmıştır.

Çalışma kapsamında incelenen değişkenler arasında pozitif yönlü ilişkilerin olduğu görülmektedir. Hizmet kalitesi ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişki önemli ( $p=,000<,01$ ) ve pozitif yönlüdür ( $,920$ ). Hizmet kalitesi ile hasta sadakati arasındaki ilişki önemli ( $p=,000<,01$ ) ve pozitif yönlüdür ( $,879$ ). Hasta memnuniyeti ile hasta sadakati arasındaki ilişki önemli ( $p=,000<,01$ ) ve pozitif yönlüdür ( $,903$ ). Bu çalışma kapsamında incelenen üç değişken arasındaki ilişkiler literatürü desteklemektedir.

## 5. TARTIŞMA ve SONUÇ

Hizmet kalitesinin hasta sadakatine etkisinde hasta memnuniyetinin aracı rolünün araştırıldığı bu çalışmada path analizinden elde edilen bulgular neticesinde, modelin yapı geçerliliğinin sağlandığı görülmektedir. Güvenilirlik katsayısı Alfa = 0,970 olarak bulunduğundan modelin güvenilirlik derecesi de oldukça yüksektir.

Aracı değişken Memnuniyet (M), bağımsız değişken Hizmet Kalitesi (HK) ile birlikte modele dâhil edildiğinde, bağımsız değişkenin (HK), bağımlı değişken Hasta Sadakati (HS) üzerindeki etkisi önemsiz çıkmıştır. Sadece bağımsız değişken (HK) ile bağımlı değişken (HS) arasındaki standardize edilmiş regresyon katsayısı önemli ( $p < 0,001$ ) iken, aracı değişken (M), bağımsız değişken (HK) ile birlikte modele dâhil edildiğinde bağımsız değişken (HK) ile bağımlı değişken (HS) arasındaki standardize edilmiş regresyon katsayısı önemsiz çıkmıştır ( $p = 0,225 > 0,05$ ). Dolayısıyla M tam aracı değişkendir.

Literatür incelendiğinde hizmet kalitesi, memnuniyet ve sadakat arasındaki ilişkinin pozitif yönlü olduğunu görmek mümkündür (Karaşin 2019; Miglietta vd. 2018; Akdu,2014). Bu çalışmaların hemen her sektörde yapıldığı, yapılan sektörlerden birisinin de sağlık sektörü olduğu görülmektedir. Turizmin içerisinde kendisine ayrı bir dal olarak yer bulan sağlık turizmi ile ilgili olarak yapılan çalışmalar günden güne artmıştır. Gerek sağlık turizmüne duyulan ihtiyacın ve önemin artması, gerekse de ülkeler arasındaki geçişlerin kolaylaşması sağlık turisti olarak gelen hastaya kaliteli hizmet sunmayı zaruri hale getirmiştir. Kılıç (2017) ve Rezaee ve Mohammadzadeh (2016) çalışmalarında ortak olan kanı, sağlık sektöründe hizmet kalitesinin önemli bir durumda olduğudur. Bir başka deyişle, sağlık hizmeti almaya gelen kişinin sağlık tesisi hakkındaki kalite algısı sağlık sektörü açısından önemli bir konumdadır. Hizmet kalitesi ile birlikte memnuniyet kavramının sıklıkla işlendiği görülmektedir.

Marković vd. (2014), Rahman (2019), Wang vd. (2017) tarafından literatüre kazandırılan çalışmalarda hizmet kalitesi ile memnuniyet arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Bu çalışmada da hizmet kalitesi ile memnuniyet arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Bu durum da literatürü desteklemektedir.

Hizmet kalitesi ile bir arada ele alınan bir başka değişkenin ise hasta sadakati olduğunu söylemek literatür doğrultusunda doğru bir çıkarımdır. Aljumah vd. (2020), Debata vd. (2015) tarafından gerçekleştirilen araştırmalarda hizmet kalitesi ile hasta sadakati arasında doğru bir ilişkiden söz edilmektedir. Bu çalışmada ise arabuluculuk

öncesinde hizmet kalitesi ile hasta sadakati arasında önemli düzeyde bir ilişkinin varlığı Aljumah vd. (2020) ve Debata vd. (2015) tarafından ele alınan araştırmalar ile örtüşürken, arabuluculuk etkisinden sonra hizmet kalitesi ile hasta sadakati arasındaki ilişkinin önemsiz olduğu istatistiksel olarak tespit edilmiştir.

Hasta memnuniyetinin hasta sadakati üzerinde etkisinin olduğu ve bu etkinin de doğru orantılı olduğu literatür ışığında söylenebilecek bir bilgidir (Asgarnezhad Nouri vd., 2019; Afthanorhan vd., 2017; Mahmud vd., 2021; Asnawi vd., 2019). Bu çalışmada da arabuluculuk sonrasında hasta memnuniyeti ile hasta sadakati arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı, bu çalışmanın literatür ile benzer noktasıdır.

Akdu (2014) tarafından alana kazandırılan çalışmada hizmet kalitesi, hasta memnuniyeti ve hasta sadakati arasında anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir. Bu çalışmada da her üç değişken arasındaki ilişkilerin istatistiki olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Bu durum da bu çalışmanın, Akdu (2014)'nin çalışmasıyla benzer yönüdür.

Bu çalışmanın, Türkiye'nin metropolü olan İstanbul'da, sağlık turizmi yetki belgesine sahip 4 farklı hastane baz alınarak alana kazandırılmış olması çalışmanın özgün yanlarından birisidir. Çalışmayı özgün kılan bir diğer yön ise literatürde genel kabul gören hizmet kalitesi, hasta memnuniyeti ve hasta sadakati arasındaki ilişkilerin aracı rolü ortaya konularak alana kazandırılmasıdır. Bu çalışmanın, sonraki çalışmalara öncü olması beklenmektedir.

#### **KAYNAKÇA**

- Afthanorhan, A., Awang, Z. and Fazella, S. (2017). Developing the patients' loyalty model for medical tourism industry: the case of Malaysia. *International Journal of Society Systems Science*, 9(2), 139-164.
- Ağaoğlu, F. O., Karagöz, N. ve Zabun, S. (2019). Sağlık Turizmi Uygulamaları ve Türkiye'ye Getirilerine İlişkin Bir Değerlendirme. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(2), 428-450.
- Ahmed, G., Al Amiri, N. and Khan, W. (2018). Outward medical tourism: A case of UAE. *Theoretical Economics Letters*, 8(7), 1368-1390.

- Akdu, U. (2014). Medikal Turizmde Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakatinin Değerlendirilmesi. (Yayımlanmamış Doktor Tezi). Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Aljumah, A., Nuseir, M. T. and Islam, A. (2020). Impacts of service quality, satisfaction and trust on the loyalty of foreign patients in Malaysian medical tourism. *International journal of innovation, creativity and change*, 11(2), 451-467.
- Asgarnezhad Nouri, B., Nemati, V. and Abbasgholizadeh, N. (2019). The effect of perceived value on the destination image, satisfaction and loyalty of medical tourists: a case study in Ardabil. *Journal of health*, 10(1), 34-49.
- Asnawi, A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M. and Karim, F. J. M. S. L. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), 911-920.
- Ataman, H., Esen, M. F. ve Vatan, A. (2017). Medikal Turizm Kapsamında Sunulan Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Hasta Güvenliği. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 3(1), 28-44.
- Campbell, A., Restrepo, C. and Navas, G. (2020). Patient satisfaction with medical tourism: a review of 460 international plastic surgery patients in Colombia. *Plastic and Reconstructive Surgery Global Open*, 8(12).
- Connell, J. (2006). Medical tourism: sea, sun, sand and surgery. *Tourism management*, 27(6), 1093-1100.
- Debata, B. R., Patnaik, B., Mahapatra, S. S. and Sree, K. (2015). Interrelations of service quality and service loyalty dimensions in medical tourism: A structural equation modelling approach. *Benchmarking: An International Journal*, 22(1), 18-55.
- Derin, N. ve Demirel, E. T. (2011) Hasta Görüşlerine Göre Oluşan Kurum Ünu ile Hasta Tutum ve Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Turgut Özal Tıp Merkezi Örneği. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(2), 208-235.
- Garg, S. R. and Bhardwaj, A. (2012). Indian medical tourism industry: growth opportunities and challenges. *Multi Disciplinary Edu Global Quest (Quarterly)*, 1(1), 115-135.

- Goodrich, J. N. and Goodrich, G. E. (1987). Health-care tourism—an exploratory study. *Tourism Management*, 8(3), 217-222.
- Güleç, D. (2011). Sağlık Turizmi Kapsamında Sağlıklı Yaşlanma (anti-aging) Uygulamaları ve Yaşlı Bakımı: Türkiye Değerlendirmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Juhana, D., Manik, E., Febrinella, C. and Sidharta, I. (2015). Empirical study on patient satisfaction and patient loyalty on public hospital in Bandung, Indonesia. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 13(6), 4305-4326.
- Karaşın, Y. (2019). Sağlık Sektöründe Hasta Memnuniyeti ve Kurum İçi Memnuniyet İle Hekimlerin Finansal Sonuçları Arasındaki İlişki: Örnek Bir Uygulama. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Hamidiye Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kılınç, İ. (2017). Türkiye Medikal Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Üzerine Bir Alan Araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 8(17), 130-143.
- Mahmood, O. A. M. (2020). Medikal Turizm Kapsamında Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyetine Olan Etkileri: İstanbul İli Beylikdüzü İlçesinde Özel Sağlık Kuruluşlarına Ortadoğu Ülkelerinden Gelen Hastalar Üzerine Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Mahmud, M. S., Lima, R. P., Rahman, M. M. and Rahman, S. (2021). Does healthcare service quality affect outbound medical tourists' satisfaction and loyalty? Experience from a developing country. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(3), 429-450.
- Manaf, N. H. A., Hussin, H., Kassim, P. N. J., Alavi, R. and Dahari, Z. (2015). Medical tourism service quality: finally some empirical findings. *Total Quality Management & Business Excellence*, 26(9-10), 1017-1028.
- Marković, S., Lončarić, D. and Lončarić, D. (2014). Service quality and customer satisfaction in the health care industry-towards health tourism market. *Tourism and hospitality management*, 20(2), 155-170.



- Miglietta, E., Belessiotis-Richards, C., Ruggeri, M., ve Priebe, S. (2018). Scales For Assessing Patient Satisfaction With Mental Health Care: A Systematic Review. *Journal of Psychiatric Research*, 100, 33-46.
- Rahman, M. K. (2019). Medical tourism: tourists' perceived services and satisfaction lessons from Malaysian hospitals. *Tourism Review*, 74(3), 739-758.
- Rezaee, R. and Mohammadzadeh, M. (2016). Effective factors in expansion of medical tourism in Iran. *Medical journal of the Islamic Republic of Iran*, 30, 409.
- Tosun, N. (2021). COVID-19 ve Sağlık Turizmi. (Editör: Fatih Budak). Sağlık Yönetimi Bakış Açısıyla COVID-19. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 245-284.
- Veerasoontorn, R., Beise-Zee, R., & Sivayathorn, A. (2011). Service quality as a key driver of medical tourism: the case of Bumrungrad International Hospital in Thailand. *International Journal of Leisure and Tourism Marketing*, 2(2), 140-158.
- Wang, Y. H. (2017). Expectation, Service Quality, Satisfaction, and Behavioral Intention-Evidence from Taiwan's Medical Tourism Industry. *Advances in Management and Applied Economics*, 7(1), 1-16.
- Wongkit, M. and McKercher, B. (2013). Toward a typology of medical tourists: A case study of Thailand. *Tourism Management*, 38, 4-12.
- Zengin, E. ve Erdal, A. (2000). Hizmet sektöründe toplam kalite yönetimi. *Journal of Qafqaz University*, 3(1), 43-56.