

MOTORLU KURYELERİN ÇALIŞMA KOŞULLARININ İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ*

THE EFFECT OF WORKING CONDITIONS ON JOB SATISFACTION AND TURNOVER INTENTION OF MOTORCYCLE COURIERS

Ersin IRKILATA**

Doç. Dr. Ersin IRK***

Öz

Amaç: Bu çalışmanın temel amacı motorlu kuryelerde çalışma koşullarının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini tespit etmektir.

Yöntem: Araştırma amacına ulaşmak için toplam 266 katılımcıdan veri toplanmıştır. Çalışmada farklı değişkenler arasındaki ilişkileri araştırmak için korelasyon ve regresyon analizi tekniklerinden yararlanılmıştır.

Bulgular: Toplanan verilerin analizi önemli bilgiler ortaya çıkarmıştır. Özellikle, sonuçlar çalışma koşulları ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Ayrıca bu araştırma, çalışma koşulları ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Sonuç: Araştırma bulgularına göre çalışma koşullarının iyileştirilmesi motorlu kuryelerin iş tatminlerinin yükseltmekte, işten ayrılma niyetlerini azaltmaktadır. Bu sonuç örgüt yöneticilerinin çalışma koşullarına dikkat etmesi gerektiğini göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Çalışma koşulları, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, motorlu kuryeler

Abstract

Aim: The main purpose of this study is to determine the impact of working conditions on job satisfaction and intention to leave among motor couriers.

Method: To achieve the research aim, data was collected from a total of 266 participants. Correlation and regression analysis techniques were utilized in the study to investigate the relationships between different variables.

Findings: The analysis of the collected data has revealed important information. Especially, the results indicate a significant and positive relationship between working conditions and job satisfaction. Furthermore, this research has revealed a negative and statistically significant relationship between working conditions and turnover intention.

Conclusion: According to the research findings, improving working conditions enhances the job satisfaction of motor couriers and reduces their turnover intention. This result indicates that organizational managers should pay attention to working conditions.

Keywords: Working conditions, turnover intention, job satisfaction, motorcycle couriers

* Bu çalışma, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme ABD, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı programında Ersin IRKILATA tarafından Doç. Dr. Ersin IRK danışmanlığında hazırlanan "Çalışma koşullarının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Motorlu kuryeler üzerine bir araştırma" başlıklı tezden üretilmiştir.

***Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Bilim Uzmanı, ersinirkilata@gmail.com, Orcid: 0000-0003-4640-7415

** Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Erbaa Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, ersin.irk@gop.edu.tr, Orcid: 0000-0002-2160-8053

Makale Geliş Tarihi/Received for Publication :21/06/2023
Birinci Revizyon Tarihi/ 1th Revision Received :21/08/2023
Kabul Tarihi/Accepted :26/08/2023

Atıfta Bulunmak İçin:

İrkilata, E. ve İrk, E. (2023). Motorlu kuryelerin çalışma koşullarının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi. *İşletme Bilimi Dergisi*, 11(2), 133-145.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.



Extended Abstract

The determinants of employees' attitudes and behaviors towards the organization have been the subject of numerous studies in the literature (Saygılı and Çelik, 2011; Tütüncü and Demir, 2002). Contemporary workplaces are characterized by features such as increased work pace, higher expectations for individual fulfillment, growing interdependence in the execution of job tasks, acceleration of change, and increased job insecurity (Seidler et al., 2014). Therefore, it is important for organizational managers to be aware of the factors determining employees' attitudes towards the organization. Working conditions are widely acknowledged as one of the most significant variables influencing employees' attitudes and behaviors towards the organization (Yalçın, 2007). Working conditions have effects on employee job satisfaction (Bakotic and Babic, 2013) and turnover intentions (Wen et al., 2021). In the literature, it is accepted that job dissatisfaction and turnover intention have negative consequences for the organizations. The reasons of employees' turnover intention can vary from person to person. Generally, employees may want to switch to alternative jobs that they think will meet their job expectations by intending to quit their job in order to use their talents more efficiently, improve their working conditions, and increase their income through wages, bonuses, incentives, and other sources. There are multiple factors that influence employees' turnover intention. These factors are classified under the headings of individual, organizational, and environmental factors in the literature (Aslan and Etyemez, 2015). Among the individual factors that affect employees' turnover intention, employees' demographic characteristics take precedence (Bannister and Griffeth, 1986). Factors such as employees' age, tenure, gender, marital status, knowledge, skills, abilities, intelligence level, and personal expectations individually impact employees (Ghapanchi and Aurum, 2011). In some studies, it has been determined that female employees have a higher compared to male employees (Wöcke and Heymann, 2012). Cotton and Tuttle (1986) suggested in their study that married female employees show a greater compared to unmarried ones. Furthermore, in another study, it was found that senior and older employees have lower levels of compared to lower-skilled and younger employees (Lewis, 1991). As for organizational factors, pressures, coercion, mobbing practices directed at employees, and organizational factors such as job-induced stress are among the primary organizational factors directly influencing the (Yanık, 2014: 122).

The concept of job satisfaction has been defined by Locke (1976) as "the pleasurable and positive emotional state resulting from an individual's evaluation of their job." Job satisfaction examines whether employees are content with fundamental factors such as the content of their work, autonomy, compensation, and development opportunities (Hackman and Oldham, 1975). When individuals' value judgements, needs, and desires resulting from their experiences align with their job, job satisfaction can be said to exist (Pekdemir et al., 2006). As can be understood, it signifies the attitudes employees develop towards their work (Özyer et al., 2015: 262). The concept of working conditions emerged with the Industrial Revolution (Demirbilek and Pazarlıoğlu, 2007). Working conditions are defined as "the work an employee is obligated to perform and the wage for which the employer is obligated to pay in return" (Yalçın, 2007). It is known that professions requiring continuous face-to-face communication with customers can lead to higher emotional strain among employees. This situation can result in negative outcomes such as employees' (Anaç and Özyer, 2021). Problems in transportation, such as traffic congestion, lead companies to prefer the use of motorbike couriers (Uçar et al., 2006). Özdemir (2017) found that the rapid delivery of products creates concerns among couriers and that there are issues with vehicle and equipment maintenance. Indeed, statistics on traffic accidents show that motorcycle accidents account for 20.9% of fatal and injury accidents, ranking second after car accidents (TÜİK, 2022). Research has indicated that 50% of motorcycle couriers consider changing their jobs and 27% of them consider changing their industries (Dönmez Topcuoğlu and Genç, 2021).

The data used in the research was obtained through face-to-face surveys based on voluntary participation from motorcycle couriers. The study was conducted with a total of 266 motorcycle couriers working in the province of Tokat.

The questionnaire consists of four sections: demographic information, working conditions scale, job satisfaction scale, and turnover intention scale. The data were analyzed using the SPSS software package. Among the participating motorcycle couriers, there were 256 males (96.2%) and 10 females (3.8%), indicating a majority of male participants. The majority of participants were single (175, 65.8%) in terms of marital status. In terms of age, the majority fell within the 18-26 age group (157, 59.0%). The majority of participants had a high school education (127, 47.7%) as their highest level of education. Among those with motorcycle courier experience, the majority had experience ranging from 1 to 5 years (217, 81.5%). Regarding current employment duration, 103 (38.7%) participants had worked at their current workplace for less than 1 year, while 119 (44.8%) participants had worked between 1 to 5 years. In terms of the type of courier service provided, 171 (64.3%) were food orders, 15 (5.6%) were cargo orders, 56 (21.1%) were grocery orders, and 24 (9.0%) were other types of orders.

In the literature, Kurnaz and Kantek (2021) determined that the perception of the work environment positively and significantly affects job satisfaction while it negatively and significantly influences turnover intentions. Öztürk and Eysel (2021) found that employees' behaviors towards a flexible work environment partially impact their job satisfaction and turnover intentions. Eroğlu (2020) observed that employees' perceptions of excessive workload affect turnover intentions positively, affect job satisfaction negatively, and that job satisfaction mediates the relationship between excessive workload and turnover intentions. Belja (2019) identified that perceptions of overall pay equity affect turnover intentions. Çalışkan and Bekmezci (2019) conducted a study and found that excessive workload increases turnover intentions, with job satisfaction and life satisfaction partially mediating this relationship.

The purpose of this study was to determine whether the working conditions of motorcycle couriers have an impact on job satisfaction and turnover intention. Surveys prepared for this purpose were administered to 266 motorcycle couriers working in the province of Tokat between June and August 2022, and the collected data were analyzed.

According to the results of the analysis, it was determined that the trust and harmony sub-dimension of working conditions explained 17.2% of motorcycle couriers' turnover intentions. The trust and harmony of motorcycle couriers were found to have a significant and negative impact on turnover intention. This result indicates that as motorcycle couriers' trust in and harmony with their company increases, their decreases. Dwita (2022) addressed the relationship between courier job stress and working conditions, suggesting a positive relationship between job stress and turnover intentions. The research findings indicate that the pay and satisfaction sub-dimension of working conditions account for 7.4% of motorcycle couriers' turnover intentions. The pay and satisfaction of motorcycle couriers were found to have a significant and negative impact on turnover intention. This result highlights that increasing the pay and satisfaction of motorcycle couriers from their company leads to a reduction in their.

Research on the topic shows that the number of internet purchases and thus the number of motorcycle couriers have increased in Turkey. Dönmez Topcuoğlu and Genç (2021) conducted a research indicating that the pandemic led to a 26% increase in delivery orders and suggested that the increased workload resulted in decreased job satisfaction and motivation among delivery workers. According to the same research findings, 81% of delivery workers stated that their workload had increased, and 90% believed that the financial and moral support provided to them was inadequate.

Based on this research, it can be concluded that there is a direct relationship between the quality of working conditions among motorcycle couriers and both job satisfaction and turnover intention. The findings emphasize that improving working conditions positively influences job satisfaction and concurrently reduces turnover intention. These results underscore the critical importance of organizational managers prioritizing and enhancing working conditions as a strategic approach to promote higher job satisfaction and retention rates among motorcycle couriers.

I. Giriş

Çalışanların örgüte yönelik tutum ve davranışlarının belirleyicileri literatürde çok sayıda araştırmaya konu edilmiştir (Saygılı ve Çelik, 2011; Tütüncü ve Demir, 2002). Çağdaş işyerleri, iş temposunun artması, bireysel gerçekleştirme beklentilerinin artması, iş görevlerinin icrasında kişilerarası koordinasyona artan bağımlılık, değişimin hızlanması ve iş güvensizliğinin artması gibi özelliklerle tanımlanmaktadır (Seidler et al., 2014). Dolayısıyla çalışanların örgüte yönelik tutumlarını belirleyen faktörlerin örgüt yöneticileri tarafından bilinmesi önem arz etmektedir. Çalışma koşulları çalışanların örgüte yönelik tutum ve davranışlarını etkileyen en önemli değişkenlerden birisini oluşturduğu kabul edilmektedir (Yalçın, 2007). Çalışma koşullarının çalışan üzerinde iş tatmini (Bakotic ve Babic, 2013) ve işten ayrılma niyeti (Wen et al., 2021) gibi etkileri söz konusudur. Literatürde iş tatminsizliğinin ve işten ayrılma niyetinin örgüt açısından olumsuz sonuçları olduğu kabul edilmektedir (Mumcu ve Döven, 2016).

Müşteriler ile sürekli yüz yüze iletişim kurulması gereken mesleklerde çalışanların duygusal yıpranmalarının daha fazla olduğu bilinmektedir. Bu durum çalışanlar üzerinde işten ayrılma niyeti gibi olumsuz sonuçları beraberinde getirebilmektedir (Anaç ve Özyer, 2021: 52). Motorlu kuryeler, günümüzde hızlı ve etkili teslimat hizmetleri sağlayan önemli aktörlerden biridir. Özellikle e-ticaret sektörünün büyümesiyle birlikte, ürünlerin hızla müşterilere ulaştırılması gerekliliği artmıştır. Motorlu kuryelerin ürünleri zamanında ve hasarsız ulaştırmaları beklenmektedir. Bu durum motorlu kuryeler üzerinde bir baskı oluşturmakta ve sonucu üzücü olaylarla sonuçlanan kazalara sebep olmaktadır. Trafik yoğunluğu gibi ulaşımdaki sıkıntılar, firmaların motorlu kurye kullanımını tercih etmelerine neden olmaktadır (Uçar et al., 2006). Özdemir (2017) hızlı ürün ulaştırmanın kuryeler üzerinde bir kaygı oluşturduğunu ve araç bakım ile teçhizat bakımından aksaklıklar oluştuğunu belirlemiştir. Nitekim trafik kazalarına ilişkin istatistikler, ölümlü ve yaralanmalı kazalar içinde motosiklet kazalarının %20,9 oranında olduğunu ve otomobil kazalarının ardından ikinci sırada yer aldığını göstermektedir (TÜİK, 2022). Yapılan araştırmalar Motorlu kuryelerin %50' sinin işini değiştirmeyi, %27'sinin ise sektör değiştirme istediğini bulgulamıştır (Dönmez Topçuoğlu ve Genç, 2021). Dolayısıyla motorlu kuryelerin çalışma koşulları ve çalışma koşullarının çalışanlar üzerindeki etkilerinin ne olduğu konusu önem arz etmektedir. Bu kapsamda araştırmada, motorlu kuryelerin çalışma koşullarının, iş tatmini ile işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin olduğu veya olmadığının belirlenmesi hedeflenmiştir.

II. Literatür İncelemesi

2.1. İşten Ayrılma Niyeti

Çalışanların işten ayrılma niyetinde bulunmalarının sebepleri kişiden kişiye göre farklılık gösterebilmektedir. Genellikle çalışanlar yeteneklerini daha verimli kullanmak, çalışma şartlarını yükseltmek ve emekleri karşılığında aldıkları ücret, prim, ikramiye vb. gelirleri arttırmak için işten ayrılma niyetine girerek, kendi iş beklentilerini karşılayacağını düşündükleri alternatif işlere geçiş yapmak isteyebilmektedirler (Griffeth et al., 2000).

Çalışanların işte ayrılma niyetini etkileyen birden çok sayıda faktör söz konusu olmaktadır. Bu faktörler literatürde bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler başlıkları altında sınıflandırılmaktadır (Aslan ve Etyemez, 2015).

Bireysel Faktörler

Literatür incelendiğinde çalışanların işten ayrılma niyetine girmesine yol açan çok sayıda bireysel faktör olduğu görülmektedir. Çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyen bireysel faktörlerin başında çalışanların demografik özellikleri gelmektedir (Bannister ve Griffeth, 1986). Çalışanların yaşı (ayrılma, malulen emekli olma vb.), kıdemi, cinsiyeti, medeni durumu, bilgi, beceri ve yetenekleri, zekâ seviyesi ve kişisel beklentilerine ulaşması vb. faktörler çalışanların işten ayrılma niyetini bireysel olarak etkilemektedir (Ghapanchi ve Aurum, 2011). Cinsiyet faktörüne göre bazı araştırmalarda, kadın iş görenlerin erkek iş görenlere göre daha fazla işten ayrılma niyeti içerisinde oldukları belirlenmiştir (Wöcke ve Heymann, 2012). Cotton ve Tuttle (1986) araştırmasında ise evlenen kadın çalışanların

bekârlara nazaran daha fazla işten ayrılmaya niyeti gösterdiklerini ileri sürmüşlerdir. Ayrıca yapılan başka bir araştırmada, kıdemli ve yaşı büyük çalışanların eğitim seviyesi düşük ve genç çalışanlara göre işten ayrılma niyetlerindeki seviyenin daha düşük oranlarda olduğu belirlenmiştir (Lewis, 1991).

Örgütsel Faktörler

Çalışanların işten ayrılma niyeti içerisine girmelerine yol açan, işyerine bağlı olan çeşitli örgütsel faktörler söz konusudur. Çalışanlara yönelik uygulanan baskılar, zorlama ve mobbing uygulamaları ve işin oluşturduğu stres gibi örgütsel faktörler işten ayrılma niyetini doğrudan etkileyen örgütsel etkenlerin başında gelmektedir (Yanık, 2014).

Ghapanchi ve Aurum (2011) çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyen örgütsel faktörleri üç kategoride incelemiştir. Bunlar; çalışanların maaşı ve kariyer planlamasını kapsayan ücret ve fayda kategorisi, örgüt olanakları ve adalet sistemini ele alan insan kaynakları faaliyetleri kategorisi, çalışanların sosyalleşmesi ve grup çalışması eksikliği gibi örgütsel kültür kategorisidir. Bu faktörlerin yanı sıra işin yarattığı zorluklar, iş stresi, iş sağlığı ve güvencesi, işletmedeki görev dağılımlarının belirsizlikleri gibi faktörler de çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyebilmektedir (Ghapanchi ve Aurum, 2011).

Çevresel Faktörler

Kişilerin işten ayrılma niyetlerini etkileyen çok sayıda faktör söz konusudur. Aile üyelerinin ve arkadaşına yakın olma isteği, iş ile aile çatışması yaşamaması, iş aile dengesi, alternatif çalışabilecek işlerin olması, yasal faktörler, ekonomi, çalışanların çocuklarının olması ve onların eğitim durumu gibi çok sayıda faktör kişinin işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olabilmektedir (Ghapanchi ve Aurum, 2011; Grasmick ve Kobayashi, 2002; Çarıkçı ve Çelikkol, 2009). Görüldüğü üzere çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkileyen faktörler sadece bireye bağlı faktörler değildir. Çalışanların günlük yaşamını gerek ekonomik yönden gerekse sosyal yönden etkileyen çevresel faktörler, onların işten ayrılma niyetleri üzerinde de etkili olabilir (Aslan ve Etyemez, 2015). Alternatif iş olanaklarının olması ve yeni işletmelerdeki kendini geliştirme fırsatlarının daha çok olması, çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde etkili olabilecektir (Arnold ve Feldman, 1982). Bu faktörlerin dışında; piyasadaki talep- arz dengesi, ülkedeki ekonomik krizler, mevsimsel dalgalanmalar ve mevsimsel çalışma alanlarının olması gibi sayısız faktörün çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyebilmektedir (Erbil, 2013).

2.2. İş Tatmini

İş tatmini kavramı, modern anlamıyla 20. yüzyılın başlarında öne çıkmış bir konudur. Çalışanların birey olarak değer görmesi ile konuya ilişkin farkındalık oluşmaya başlamış ve çoğu araştırmacı iş tatmini kavramı üzerinde çalışmalara başlamıştır. Bu bağlamda, iş tatmini kavramı, Locke (1976) tarafından "Kişinin işini değerlendirmesi sonucu oluşan keyifli ve pozitif duygusal durum" şeklinde tanımlanmıştır (Locke, 1976).

İş tatmini, iş görenlerin işin içeriği, özerkliği, ücretlendirmesi ve gelişim fırsatları gibi temel faktörlerden memnun olup olmadığını incelemektedir (Hackman ve Oldham, 1975). İş görenlerin yaşadığı deneyimler sonucunda oluşan değer yargıları, ihtiyaç ve istekleri yaptığı iş ile uyumlu olduğunda iş tatmininden söz edilebilmektedir (Pekdemir et al., 2006). Anlaşılacağı üzere çalışanların işe karşı geliştirdikleri tutumları ifade etmektedir (Özyer et al., 2015).

İş tatmini, iş görenlerin işlerine ilişkin gösterdikleri duygu ve davranışları ifade etmektedir. İş tatmini Hoppock (1936) tarafından, "bir kişinin çalıştığı işinden memnun olmasını sağlayan psikolojik, fizyolojik ve çevresel koşulların bütünü" şeklinde açıklanmıştır (Hoppock, 1936).

Luthans (1995), iş tatminini üç önemli boyutta ele almıştır. Bunlar aşağıda belirtilmiştir.

- İş tatmini, bir işe duyulan duygusal cevap olarak düşünülebilir. Dolayısıyla gözle görülemez ama ifade edilebilir.

- İş tatmini, beklentilerin karşılanma derecesinin veya beklentilerin aşıp aşılmadığının belirlenmesidir.
- İş tatmini; işin özü, ücret seviyesi, terfi imkânı, yönetim şekli/tarzı, iş arkadaşları ile ilişkiler olarak çok sayıda unsuru bünyesinde barındırmaktadır (Luthans, 1995).

Çalışanlar işlerinden, işteki çalışma koşullarından memnuniyet duyduklarında, kişisel olarak tatmin olduklarında; çalıştıkları işi benimsemekte, ortaya koydukları bireysel çıktılarının kaliteli olmasına daha çok önem göstermekte ve daha verimli çalışarak üretkenliklerini arttırmaktadır. Kurumların üzerine düşen görev, öncelikle iş yerlerinde çalışanlarına uygun fırsatları ve ortamları sağlamaktır. Bununla birlikte kurumların, bu fırsatları devamlı hale getirerek, çalışanlarının iş tatminini arttırmayı ve çalışanlarının gelişimlerine katkı sunmaları gerekmektedir (Mendis, 2017).

Rekabetin yoğun olduğu günümüzde, kurumların sektörlerinde etkin olabilmeleri çalışanların işe yönelik anlayışları ile bireysel performanslarının sağlıklı bir biçimde yönetilmesine bağlıdır. Çalışanların çalıştıkları işten hoşnut olmaları ya da olmamaları kurumun verimliliğini ve üretkenliğini doğrudan etkilemektedir. Dolayısıyla iş ortamında verimliliğin yüksek olması için çalışanların iş tatmininin ve moralinin yüksek olması gerekir. Ayrıca çalışanların çalışma arkadaşları ile uyumlu olması ve işyerinin çözüm odaklı bakış açısını barındırması gibi faktörler de kurumun verimliliğini direkt etkilemektedir (Gül et al., 2008; Tannenbaum, 1992).

2.3. Çalışma Koşulları

Çalışma koşulları kavramı ilk kez Sanayi Devrimi ile birlikte gün yüzüne çıkmıştır (Demirbilek ve Pazarlıoğlu, 2007). Çalışma yaşamının yeni doğduğu bu dönemde yaşanan büyük problemler, hükümetler ve işverenlerin çalışanların sağlık ve fiziki güvenliklerinin korunmasına ilişkin çeşitli önlem ve tedbirler alınmasına neden olmuştur.

Çalışma koşulu ise “işçinin yapmakla yükümlü olduğu işi ve bunun karşılığında işverenin ödemekle yükümlendirildiği ücrettir” şeklinde ifade edilmektedir (Yalçın, 2007, s.4). Çalışma koşulları kavramı; insanların davranışları üzerinde büyük oranda etkisi olan etmenler arasında; fiziksel çalışma alanı, çalışma saatleri, iş sağlığı ve güvenliği, ücret vb. konuları kapsamakla birlikte ortak karar alma, özerklik, yöneticiler ile diğer iş arkadaşlarıyla sosyal ilişkileri, etkili liderliği, karşılıklı güveni, mesleki eğitim ve öğrenmenin teşvik edilmesini, fiziksel ve psikolojik güvenliği, etkili iletişimi ve ekip çalışmasını vb. etkenleri de içinde barındırır (Saygılı ve Çelik, 2011).

III. Yöntem (Method)

3.1. Etik Beyan

Bu araştırmayı gerçekleştirebilmek amacıyla Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi E91742949-044-168206 toplantı numaralı ve 30/05/2022 tarihli Etik Kurul Onayı alınmıştır.

3.2. Veri Toplama Araçları ve Analiz Yöntemi

Bu araştırmanın amacı, motorlu kuryelerin çalışma koşullarının iş tatminlerine ve işten ayrılma niyetleri üzerine etkisini belirlemektir. Araştırmada kullanılan veri, motorlu kuryelerden gönüllülük esasına göre yüz yüze anket tekniği elde edilmiştir. Araştırma Tokat ilinde görev yapan toplam 266 motorlu kurye ile gerçekleştirilmiştir. Anketler 2022 yılı Haziran ve Ağustos ayları arasında toplanmıştır.

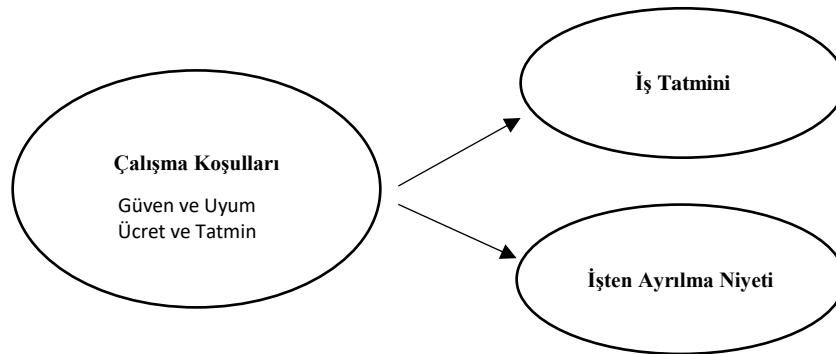
Anket formu (4) dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm, demografik bilgileri içermektedir. İkinci bölüm çalışma koşulları ölçeği, üçüncü bölüm de ise iş tatmini ölçeği ve dördüncü bölüm işten ayrılma niyeti ölçeği olarak sıralanmaktadır. Anket çalışması ile elde edilen veriler SPSS paket programı ile analiz edilmiştir. Araştırmadaki çalışma koşulları ölçeği Albayrak (2012) tarafından geliştirilerek çalışmalarda kullanılmaya başlanmıştır. Ölçek; güven ve uyum ile ücret ve tatmin alt boyutlarının yer aldığı 18 maddeden oluşmaktadır. Bu ölçek çok sayıda araştırmada (Eker ve Erkal, 2018; Olcay ve İzgi, 2008) kullanılmıştır. İş tatmini ölçeği Diener ve arkadaşları (1985) tarafından geliştirilmiştir ve ölçek Çavuş ve Develi (2022) tarafından Türkçe’ye uyarlanmıştır. Bu ölçekte 6 madde bulunmaktadır ve ölçek

çeşitli çalışmalarda (Arshadi ve Zare, 2016; Marqueze et al., 2008) kullanılmıştır. İşten ayrılma niyeti ölçeği, Mobley ve arkadaşları (1978) tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçek 3 maddeden oluşmaktadır ve ölçek çeşitli çalışmalarda (Erdoğan ve Sökmen, 2019; Özücu ve Özafşarlıoğlu, 2013) kullanılmıştır. Bu kapsamda, çalışmadaki motorlu kuryelerin demografik verileri belirlenmiş, çalışmada elde edilen verilerin güvenilirlik ve geçerlilik analizleri uygulanmış, araştırmanın hipotez testleri analiz edilerek, korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır.

3.3. Araştırmanın Modeli

Literatürde çalışma koşullarının sonuçlarını ele alan araştırmaların olduğu görülmekte ve bu örnek çalışmalara değinilecektir. Kurnaz ve Kantek (2021) çalışmalarında, hemşirelerin çalışma ortamı algılarının iş tatminini pozitif ve yüksek düzeyde etkilediği, hemşirelikten ayrılma niyetini negatif ve düşük düzeyde etkilediği belirlenmiştir. Diğer bir araştırmada Öztürk ve Eysel (2021) bilgi teknolojileri sektöründeki iş görenlerin esnek çalışma ortamına yönelik davranışlarının iş tatminleri ve işten ayrılma niyetleri üzerinde kısmen etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Eroğlu (2020) çalışanların aşırı iş yükü algılarının işten ayrılma niyetini olumlu yönde etkilediği, iş görenlerin aşırı iş yükü algılarının iş tatminlerini olumsuz etkilediği ve iş görenlerin iş tatminlerinin işten ayrılma niyetlerini olumsuz etkilediği, aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş tatmininin aracılık rolünü üstlendiğini saptamıştır. Belja (2019), genel ücret eşitliği algılarının beyaz yakalıların işten ayrılma niyetini etkilediği tespit edilmiştir. Bununla birlikte beyaz yakalıların çalışma koşullarının işten ayrılma niyetleri üzerinde tek başına etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Çalışkan ve Bekmezci (2019) çalışmalarında sağlık çalışanların iş yükü fazlalığının işten ayrılma niyetlerini artırdığı, iş tatmininin ve yaşam tatmininin de bu ilişkide kısmi aracılık rolünü üstlendiği belirlenmiştir.

Araştırmanın modeli aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir.



Şekil 1. Çalışmanın Modeli

Modelde motorlu kuryelerin çalışma koşullarının güven ve uyum ile ücret ve tatmin alt boyutları ile işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi anlaşılmasına çalışılmaktadır. Bu kapsamda araştırmanın hipotezleri oluşturulmuştur ve aşağıda sırasıyla ifade edilmiştir.

Hipotez 1: Çalışanların güven ve uyumları iş tatmin düzeylerini anlamlı ve pozitif etkiler.

Hipotez 2: Çalışanların güven ve uyumları işten ayrılma niyetlerini anlamlı ve negatif etkiler.

Hipotez 3: Çalışanların ücret ve tatminleri iş tatmin düzeylerini anlamlı ve pozitif etkiler.

Hipotez 4: Çalışanların ücret ve tatminleri işten ayrılma niyetlerini anlamlı ve negatif etkiler.

IV. Bulgular

Katılımcılara ilişkin demografik bilgiler Tablo 1’de özetlenmiştir.

Tablo 1. Çalışmadaki Verilerin Demografik Dağılımı

Değişkenler	Alt Gruplar	Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	256	96,2
	Kadın	10	3,8
Yaş	18-26 yaş	157	59,0
	27-37 yaş	88	33,1
	38-48 yaş	20	7,5
	49-59 yaş	1	0,4
Eğitim Durumu	İlkokul	2	0,8
	Ortaokul	29	10,9
	Lise	127	47,7
	Lisans	104	39,1
	Lisansüstü	4	1,5
Medeni Durum	Bekâr	175	65,8
	Evli	91	34,2
Motosiklet Ehliyeti	Var	249	93,6
	Yok	17	6,4
Motorlu Kurye Tecrübesi	1 Yıldan az	5	1,9
	1-5 Yıl	217	81,5
	6-10 Yıl	32	12,1
	11-15 Yıl	12	4,5
Şu anki İşyerinde Çalışma Süresi	1 Yıldan az	103	38,7
	1-5 Yıl	119	44,8
	6-10 Yıl	20	7,5
	11-15 Yıl	24	9
Kuryelik Yapılan Ürünler	Yemek	171	64,3
	Kargo	15	5,6
	Market	56	21,1
	Diğer	24	9,0
	Toplam		266

Motorlu kuryelerin demografik değişkenleri, frekans değerleri ve yüzdeleri ayrıntılı olarak gösterilmektedir. Ankete katılan motorlu kuryelerin erkek sayısının 256 (%96,2) ve kadın sayısının 10 (%3,8) olduğu görülmektedir. Bu durumda motorlu kuryelerin çoğunluğunun erkek olduğu, medeni durumlarının çoğunluğunun bekâr 175 (%65,8) olduğu, yaş kıstasında çoğunluğunun 18-26 yaş arasında 157 (%59,0) olduğu, eğitim durumlarının çoğunluğunun lise mezunu 127(%47,7) olduğu, motorlu kurye tecrübesine sahip çalışanların çoğunluğunun 1-5 yıl arasında 217 (%81,5) olduğu, şu anki işyerinde çalışma süresinin 1 yıldan az olan çalışanların 103 (%38,7) olduğu ve 1-5 yıl arası çalışma süresine sahip çalışanların 1-5 yıl arasında 119 (%44,8) kuryenin olduğu ve kuryelik yapılan ürünlerden yemek siparişinin 171 (%64,3), kargo siparişinin 15 (%5,6), market siparişinin 56 (%21,1) ve diğer siparişlerin 24 (%9,0) olduğu belirlenmiştir.

Araştırmanın bulguları kapsamında çalışmadaki motorlu kuryelerin demografik verileri, çalışmada elde edilen verilerin güvenilirlik ve geçerlilik analizleri, doğrulayıcı faktör analizi, güvenilirlik analizi sonuçları ele alınmış, araştırmanın hipotez testleri analiz edilmiş, korelasyon ve regresyon analizleri uygulanarak test edilmiştir.

Tablo 2. Güvenilirlik Analizi Bulguları

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
Çalışma Koşulları	18	0.925
-Güven ve Uyum	11	0.882
-Ücret ve Tatmin	7	0.890
İş Tatmini	6	0.897
İşten Ayrılma Niyeti	3	0.837

Çalışmanın güvenilirlik ve geçerlilik analizi Cronbach's Alpha ile belirlenmiştir. Ölçeklerde 0.70 ve üzeri Cronbach's Alpha değeri güvenilir olarak kabul edilir ve bu çalışmadaki ölçeklerin güvenilirliklerinin yüksek olduğu belirlenmiştir (Cronbach, 1951).

Tablo 3. KMO ve Bartlett's Testi Tablosu

		Çalışma Koşulları	İş Tatmini	İşten Ayrılma Niyeti
		0,928	0,900	0,617
Kaiser-Mayer-Olkin (KMO)	X ²	2329,249	849,768	523,921
	df	105	15	3
Bartlett's Küresellik Testi	Sig.	0,000	0,000	0,000

Tablo 3'te ölçeklerin geçerliliğinin test edilmesi için keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Bu sonuçlara göre, çalışma koşulları ölçeğinin örneklem yeterliliği 0,928, iş tatmini ölçeğinin örneklem yeterliliği 0,900, işten ayrılma niyeti ölçeğinin örneklem yeterliliği 0,617 olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte Bartlett's küresellik testlerinin sonuçlarının da $p = 0,000$ ve anlamlıdır ($p < 0,05$).

Tablo 4. Çalışma Koşullarının Boyutları ve Faktör Yükleri

Ölçek	Boyutlar	
Çalışma Koşulları	1	2
ÇK3	0,561	
ÇK4	0,625	
ÇK5	0,457	
ÇK6	0,457	
ÇK7	0,746	
ÇK8	0,817	
ÇK9	0,701	
ÇK10	0,791	
ÇK11	0,788	
ÇK12		0,741
ÇK13		0,680
ÇK14		0,833
ÇK15		0,785
ÇK16		0,801
ÇK18		0,655

Çalışma koşullarının faktör analizi sonucunda ölçekteki 1., 2. ve 17. maddenin çıkarılmasıyla faktör yüklerinin kabul edilebilir nitelikte olduğu belirlenmiştir ve böylece ölçek maddeleri iki boyutta toplanmıştır.

Tablo 5. İş Tatminin Boyutu ve Faktör Yükleri

Ölçek	Boyut
İş Tatmini	1
İT1	0,826
İT2	0,810
İT3	0,858
İT4	0,789
İT5	0,823
İT6	0,766

İş tatminin faktör analizi sonucunda iş tatmini ölçeğinin faktör yüklerinin kabul edilebilir nitelikte olduğu belirlenmiştir ve ölçek bir boyut üzerinde toplanmıştır.

Tablo 6. İşten Ayrılma Niyeti Boyutu ve Faktör Yükleri

Ölçek	Boyut
İşten Ayrılma Niyeti	1
İAN1	0,732
İAN2	0,946
İAN3	0,929

İşten ayrılma niyetinin faktör analizi sonucunda işten ayrılma niyeti ölçeğinin faktör yüklerinin kabul edilebilir nitelikte olduğu belirlenmiştir ve ölçek bir boyut üzerinde toplanmıştır. Ölçeklerin normallik testi için basıklık ve çarpıklık değerleri analiz edilmiştir.

Araştırmanın Hipotezlerinin Test Edilmesi

Araştırmada elde edilen veriler ile oluşturulan hipotezler ışığında değişkenler arasındaki korelasyon analizi ve regresyon analizi uygulanmıştır.

Tablo 7. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi

	Güven ve Uyum	Ücret ve Tatmin	İş Tatmini	İşten Ayrılma Niyeti
Güven ve Uyum	1			
Ücret ve Tatmin	0,663**	1		
İş Tatmini	0,680**	0,728**	1	
İşten Ayrılma Niyeti	-0,414**	-0,272**	-0,398**	1

Çalışmaya katılan çalışanların çalışma koşullarının alt boyutu olan güven ve uyum iş tatmini arasında düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu ($r= 0,680$ $p< 0,01$) belirlenmiştir. Ücret ve tatmin alt boyutu ile iş tatmini arasında ise yine anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır ($r= 0,728$ $p< 0,01$). Güven ve uyum alt boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişki olduğu görülmektedir ($r= -0,414$, $p< 0,01$). Ücret ve tatmin alt boyutu ile işten ayrılma niyetleri arasında ise negatif ve anlamlı bir ilişkinin varlığı belirlenmiştir ($r= -0,414$, $p< 0,01$). Son olarak iş tatmini ile işten ayrılma niyetleri arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu da anlaşılmaktadır ($r= -0,398$, $p< 0,01$).

Tablo 8. Güven ve Uyumun İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin Basit Regresyon Analizi ile Testi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	β	t	p
İş Tatmini	Güven ve Uyum	0,702	0,47	0,680	18,470	0,000

F= 227, 114
R² = 0,462
Düzeltilmiş R²= 0,460
Tahmini Std. Hata= 0,75349
Anova(Anlamlılık)= 0,000

Bağımlı değişken: İş tatmini

Bağımsız değişken: Güven ve uyum

Motorlu kuryelerin iş tatmininin %46,2'sinin güven ve uyum alt boyutu ile açıklandığı görülmektedir. Basit regresyon analizi sonucu incelendiğinde, motorlu kuryelerin güven ve uyumunun iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisinin olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre H₁ hipotezi desteklenmiştir ($p < 0,05$, $\beta = 0,680$).

Tablo 9. Güven ve Uyumun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinin Basit Regresyon Analizi ile Testi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	β	t	p
İşten Ayrılma Niyeti	Güven ve Uyum	-0,463	0,063	-0,411	-7,394	0,000

F= 54,668
R² = 0,172
Düzeltilmiş R²= 0,168
Tahmini Std. Hata= 1,012
Anova (Anlamlılık)= 0,000

Bağımlı değişken: İşten ayrılma niyeti

Bağımsız değişken: Güven ve uyum

Regresyon analizi bulguları, güven ve uyum alt boyutunun motorlu kuryelerin işten ayrılma niyetlerinin %17,2'sini açıkladığını göstermektedir. Regresyon analizi sonucu incelendiğinde, motorlu

kuryelerin güven ve uyumunun işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre H₂ hipotezi kabul edilmiştir (p < 0,05, β = -0,411).

Tablo 10. Ücret ve Tatminin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin Basit Regresyon Analizi ile Testi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	β	T	p
İş Tatmini	Ücret ve Tatmin	0,770	0,45	0,728	17,231	0,000
F= 296,891						
R ² =0,529						
Düzeltilmiş R ² = 0,528						
Tahmini Std. Hata= 0,70507						
Anova(Anlamlılık)= 0,000						
Bağımlı değişken: İş tatmini						
Bağımsız değişken: Ücret ve tatmin						

Motorlu kuryelerin iş tatminlerinin %52,9'unun ücret ve tatmin alt boyutu ile açıklandığı görülmektedir. Basit regresyon analizi sonucu incelendiğinde, motorlu kuryelerin ücret ve tatmin düzeylerinin iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisinin olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre H₃ hipotezi desteklenmiştir (p < 0,05, β = 0,728).

Tablo 11. Ücret ve Tatminin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinin Basit Regresyon Analizi ile Testi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	β	t	p
İşten Ayrılma Niyeti	Ücret ve Tatmin	-0,311	0,068	-0,272	-4,591	0,000
F= 21,077						
R ² = 0,074						
Düzeltilmiş R ² = 0,070						
Tahmini Std. Hata= 1,0702						
Anova (Anlamlılık)= 0,000						
Bağımlı değişken: İşten ayrılma niyeti						
Bağımsız değişken: Ücret ve tatmin						

Çalışma koşullarının ücret ve tatmin alt boyutunun motorlu kuryelerin işten ayrılma niyetlerinin %7,4'ünü açıkladığını belirlenmiştir. Regresyon analizi sonucu incelendiğinde, motorlu kuryelerin ücret ve tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisinin olduğu belirlenmiştir. Araştırma neticesinde ortaya çıkan bu sonuca göre H₄ hipotezi kabul edilmiştir (p < 0,05, β = -0,272).

IV.Sonuç

Bu araştırmada, motorlu kuryelerin çalışma koşullarının, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan anket formundan elde edilen ve Tokat ilinde çalışan 266 motorlu kuryeden elde edilen veriler analiz edilmiştir.

Çalışmaya katılan motorlu kuryelerin çalışma koşullarının alt boyutu olan güven ve uyum ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu belirlenmiştir. Ücret ve tatmin alt boyutu ile iş tatmini arasında da anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır. Çalışma koşullarının güven ve uyum alt boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Çalışma koşullarının ücret ve tatmin alt boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında ise negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Motorlu kuryelerin iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu durum motorlu kuryelerin iş tatminlerinin artmasıyla işten ayrılma niyetlerinin azalacağını göstermektedir. Bu sonuç araştırma bulgularının literatür ile benzerlikler oluşturduğunu göstermektedir. Nitekim literatürde iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde güçlü ve negatif bir ilişki içerisinde olduğunu göstermektedir (Kashmola et al., 2017).

Regresyon analizi sonucunda, motorlu kuryelerin iş tatminlerinin %46,2'sinin güven ve uyum alt boyutu ile açıklandığı belirlenmiştir. Regresyon analizi sonucuna göre, motorlu kuryelerin güven ve uyumlarının iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisinin olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre H₁ hipotezi desteklenmiştir (p < 0,05, β = 0,680). Motorlu kuryelerin iş tatminlerinin %52,9'unun ücret

ve tatmin alt boyutu ile açıklandığı görülmektedir. Motorlu kuryelerin ücret ve tatmin düzeylerinin iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisinin olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre H₃ hipotezi desteklenmiştir ($p < 0,05$, $\beta = 0,728$). Motorlu kuryelerin çalıştıkları firmadan aldıkları ücret ve tatmin seviyesi arttıkça, onların iş tatminlerinin de artacağı söylenebilmektedir. Literatürde araştırma sonuçları ile paralel olarak İbrahim (2021) yaptığı çalışmada kuryelerin çalışma koşulları ile iş tatminleri arasında yine pozitif ve anlamlı sonuç olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre çalışma koşullarının güven ve uyum alt boyutunun motorlu kuryelerin işten ayrılma niyetlerinin %17,2'sini açıkladığı tespit edilmiştir. Motorlu kuryelerin güven ve uyumunun işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre H₂ hipotezi kabul edilmiştir ($p < 0,05$, $\beta = -0,411$). Bu sonuç motorlu kuryelerin çalıştıkları firmaya duydukları güven ve gösterdikleri uyum artış gösterdikçe, onların işten ayrılma niyetlerinin de azalacağını göstermektedir. Dwita (2022) kuryelerin iş streslerinin çalışma koşulları ile ilişkili olduğunu ele almış ve iş stresleri ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif ilişki olduğunu ileri sürmüştür. Araştırma bulguları çalışma koşulları ücret ve tatmin alt boyutunun motorlu kuryelerin işten ayrılma niyetlerinin %7,4'ünü açıklamaktadır. Motorlu kuryelerin ücret ve tatminlerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisinin olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre H₄ hipotezi kabul edilmiştir ($p < 0,05$, $\beta = -0,272$). Bu sonuç, motorlu kuryelerin çalıştıkları firmadan aldıkları ücret ve tatminlerinin artış göstermesinin, onların işten ayrılma niyetlerinin azaltacağını ortaya koymaktadır. Konuya ilişkin yapılan araştırmalar, Türkiye'de internet alışverişinin ve dolayısıyla motorlu kuryelerin sayısının arttığını göstermektedir. Dönmez Topçuoğlu ve Genç (2021), yaptıkları çalışmada pandeminin kargo teslimatları üzerinde %26 artışa neden olduğunu, kargo çalışanlarının artan iş yüküne bağlı olarak iş tatminlerinin ve motivasyonlarının azaldığını ileri sürmektedir. Aynı araştırma bulgularına göre kargo çalışanlarının %81'i iş yüklerinin arttığı ve %90'ı kendilerine sağlanan maddi ve manevi desteğin yetersiz olduğu görüşüne sahiptir. Ayrıca çalışanların %50'si işten ayrılmayı düşünmekte ve %27'si sektör değiştirmeyi istemektedir.

Araştırma sonuçları, çalışma koşullarının iyileştirilmesinin motorlu kuryelerin iş tatmin düzeylerini arttıracak ve işten ayrılma niyetlerini azaltacağını göstermektedir. Bu nedenle firma yöneticilerinin ve işverenlerin, motorlu kurye elemanlarının çalışma koşullarını iyileştirecek çalışmalar yapmaları önem kazanmaktadır. Böylece çalışanların sık iş değiştirmeleri, performanslarının azalması ya da motivasyonda düşüş gibi problemlerin önüne geçilecek ve firma performansının artması sağlanacaktır.

Bu araştırmadan yola çıkarak motorlu kuryelerde çalışma koşullarının kalitesi ile hem iş tatmini hem de işten ayrılma niyeti arasında doğrudan bir ilişki olduğu sonucuna varılabilir. Bulgular, çalışma koşullarının iyileştirilmesinin iş tatminini olumlu yönde etkilediğini ve aynı zamanda işten ayrılma niyetini azalttığını vurgulamaktadır. Bu sonuçlar, motorlu kuryeler arasında daha yüksek iş memnuniyeti ve işte kalma oranlarını teşvik etmek için stratejik bir yaklaşım olarak çalışma koşullarını önceliklendiren ve geliştiren organizasyonel yöneticilerin kritik önemini vurgulamaktadır.

Bu araştırmanın bazı kısıtları bulunmaktadır. Bu araştırma, Tokat ilinde görev yapan motorlu kuryeleri ile gerçekleştirilmiştir. Özellikle büyük şehirlerde, şehirlerarası kuryelik yapan ve araçla ya da yaya kuryelik yapan kuryeler ile yapılacak inceleme ve araştırmalarda konunun bütününe anlaşılması açısından önem arz etmektedir. Yani yapılan çalışmada elde edilen sonuçlar araştırmamızda kullanılan örneklem ile kısıtlıdır ve bu sebep dolayısıyla genellenememektedir. Gelecekte yapılacak olan çalışmalarda farklı değişkenler araştırmaya eklenerek, seçilen örneklem büyüklüğü daha genişletilerek veya farklı sektörler bazında ele alınarak daha farklı araştırmalar yapılabilir.

MAKALE BİLGİ FORMU

Yazar Katkıları:

Fikir/ Kavram: Ersin IRKILATA ve Doç. Dr. Ersin IRK

Araştırma tasarımı: Ersin IRKILATA ve Doç. Dr. Ersin IRK

Makale yazımı: Ersin IRKILATA ve Doç. Dr. Ersin IRK

Veri toplama: Ersin IRKILATA ve Doç. Dr. Ersin IRK

Analiz: Ersin IRKILATA ve Doç. Dr. Ersin IRK

Eleştirel okuma: Ersin IRKILATA ve Doç. Dr. Ersin IRK

Kaynakça

- Albayrak, S. S. (2012). *Otel işletmelerinin yiyecek-içecek departmanındaki çalışma koşullarının işgören motivasyonuna etkileri: İstanbul'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Trakya Üniversitesi.
- Anaç, A. S., ve Özyer, K. (2021). Emotional labor: A conceptual review. *Journal of Organizational Behavior Studies*, 1(1), 51-64.
- Arnold, H. ve Feldman, D. (1982). A multivariate analysis of the determinants of job turnover. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 350-360.
- Arshadi, N. ve Zare, R. (2016). Leadership effectiveness, perceived organizational support and work ability: Mediating role of job satisfaction. *International Journal of Behavioral Sciences*, 9(4), 250-255.
- Aslan, Z. ve Etyemez, S. (2015). İşgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Hatay'daki otel işletmelerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(3), 482-507.
- Bakotic, D. ve Babic, T. (2013). Relationship between working conditions and job satisfaction: The case of Croatian shipbuilding company. *International Journal of Business and Social Science*, 4(2).
- Balcı İzgi, B. ve Olcay, A. (2008). Çalışma koşullarının önemi: Gaziantep ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 43-62.
- Bannister, B. D. ve Griffeth, R. W. (1986). Applying a causal analytic framework to the mobley, horner, and hollingsworth (1978) turnover model: A useful reexamination, *Journal of Management*, 12(3), 433-443.
- Belja, B. (2019). *Ücret eşitliği algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ve çalışma koşullarının düzenleyici rolü ve konu ile ilgili bir araştırma*. (Yayımlanmamış doktora tezi). İstanbul Üniversitesi.
- Cotton, J. L. ve Tuttle, J. M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research, *The Academy of Management Review*, 11(1), 57.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Çalışkan, A. ve Bekmezci, M. (2019). Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetine etkisinde iş tatmini ve yaşam tatmininin rolü, sağlık kurumu çalışanları örneği. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(3), 381-431.
- Çankçı, İ. H., & Çelikkol, Ö. (2009). İş-Aile çatışmasının örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9), 153-170.
- Çavuş, M. F. ve Develi, A. (2022). Entropik örgüt iklimi, örgütsel umursamazlık ve iş tatmini: Kavramlar ve ölçme araçları. *Journal of Organizational Behavior Studies*, 2(2), 110-123.
- Demirbilek, S. ve Pazarlıoğlu, M. V. (2007). Türkiye'de iş kazalarının oluşumunda etkili olan faktörler: Ampirik bir uygulama. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44(509), 81-91.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. ve Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75. Doi: 10.1207/s15327752jpa4901_13
- Dönmez Topçuoğlu, D. ve Genç, E. (2021). COVID-19 pandemi sürecinin kargo sektörü çalışanlarının işe yönelik tutumlarına etkisi: PTT örneği. *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 8 (2), 373-396. DOI: 10.17541/optimum.875531
- Dwita, F. (2022). The effect of toxic leadership and job stress on turnover intention in logistic courier Bekasi city. *Airlangga Journal of Innovation Management*, 3(2), 212-221.
- Eker, Ç. ve Erkal, S. (2018) Kamu kurumlarında çalışan ev idaresi personelinin çalışma koşullarının iş motivasyonuna olan etkisinin incelenmesi. *Economic and Business Sciences*, 2(2), 419-432.
- Erbil, S. (2013). *Otel işletmelerinde çalışanların örgütsel sinizm algılarının işten ayrılma niyetine etkisi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Adnan Menderes Üniversitesi.
- Erdoğan, F.B. ve Sökmen, A. (2019). Örgütsel bağlılık ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde örgütsel vatandaşlık davranışının aracılık rolü. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(1), 244-264.
- Eroğlu, A. (2020). İş yükünün işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde iş tatmini ve kişi-örgüt uyumunun aracılık rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 7(2), 213-227. Doi: 10.18394/iid.746740
- Ghapanchi, A. H. ve Aurum, A. (2011). Antecedents to IT personnel's intentions to leave: A systematic literature review. *The Journal of Systems and Software*, 84, 238-249.
- Grasmick, H. G. ve Kobayashi, E. (2002). Workplace deviance in Japan: Applying an extended model of deterrence, deviant behavior. *An Interdisciplinary Journal*, 23, 21-43.

- Griffeth, R. W., Hom, P. W. ve Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*, 3, 463-488. <http://dx.doi.org/10.1177/014920630002600305>.
- Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H. (2008). İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: Sağlık sektöründe bir uygulama. *Akademik Bakış*, 20, 1-11.
- Hackman, J. R. ve Oldham, G. R. (1975). Job satisfaction and job performance: A meta analysis. *Psychological Bulletin*, 97(2), 251-273.
- Hoppock, R. (1936). Age and job satisfaction. *Psychological Monographs*, 47(2), 115-118.
- İbrahim, K. (2021). *Factors affecting job satisfaction levels of crowdsourced couriers*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Bahçeşehir Üniversitesi.
- Kashmoola, B., Ahmad, F. ve Kheng, Y. K. (2017). Review on job satisfaction, intention to leave and corporate entrepreneurial characteristics in United Arab Emirates construction firms. *International Journal of Emerging Research in Management and Technology*, 6(10), 105-115.
- Kurnaz, H. ve Kantek, F. (2021). Çalışma ortamının hemşirelerin iş doyumunu ve ayrılma niyetine etkisi, *I. Ulusal Hemşirelik Yönetimi Kongresi*, 27-29 Mayıs 2021.
- Lewis, G. B. (1991). Turnover and the quiet crisis in the federal civil service. *Public Administration Review*, 51(2), 145-155.
- Locke, E. A. (1976). The Nature And Causes of Job Satisfaction, İçinde M. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (ss. 1297-1349). Rand McNally.
- Luthans, E. (1995). *Organizational behavior*. Literatür Yayıncılık.
- Marqueze, E. C., Voltz, G. P., Borges, F. N. ve Moreno, C. R. (2008). A 2-year followup study of work ability among college educators, *Applied Ergonomics*, 39(5), 640-645. Doi: 10.1016/j.apergo.2008.02.002.
- Mendis, M. V. S. (2017). The nexus between job satisfaction and job performance: An empirical study of bank assistants Sri Lanka. *Middle East Journal Management*, 4(4), 284-285.
- Mobley, W.H., Horner, S.O. ve Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414.
- Mumcu, A. ve Döven, M. S. (2016). Etik iklim ve algılanan örgütsel adalet ilişkisi: Tokat ili bankacılık sektöründe bir araştırma. *İş Ahlakı Dergisi*, 9(1), 113-152.
- Olçay, A. ve İzgi, B. B (2008). Çalışma koşullarının önemi: Gaziantep ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 43-62.
- Örücü, E. ve Özafşarlıoğlu, S. (2013). Örgütsel adaletin çalışanların işten ayrılma niyetine etkisi: Güney Afrika Cumhuriyetinde bir uygulama. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(23), 335-358.
- Özdemir, A. (2017). Tüketim toplumunda müşteri memnuniyeti ve çalışanların iş güvenliği: Moto-kuryeler üzerine bir alan araştırması. İçinde M. Çağlar Özdemir (Ed.), *Sakarya Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Seçme Yazılar* (ss. 249-268). Sakarya Yayıncılık.
- Öztürk, E. B. ve Eysel, E.B. (2021). Esnek çalışmanın iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Telekomünikasyon sektöründe çalışanlar üzerinde bir araştırma, *International Journal of Management and Administration*, 5(9), 17-32.
- Özyer, K., İrk, E. ve Anaç, S. (2015). İş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisinde iş arkadaşlığının aracılık rolü. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 16(1), 261-278.
- Pekdemir, I., Özçelik, O., Karabulut, E. ve Arslantaş, C. (2006). Personel güçlendirme, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik bir çalışma. *Verimlilik Dergisi*, 4, 12-36.
- Saygılı, M. ve Çelik, Y. (2011). Hastane çalışanlarının çalışma ortamlarına ilişkin algıları ile iş doyumunu düzeyleri arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 14(1), 39-71.
- Seidler, A., Thinschmidt, M., Deckert, S., Then, F., Hegewald, J., Nieuwenhuijsen, K. ve Riedel-Heller, S. G. (2014). The role of psychosocial working conditions on burnout and its core component emotional exhaustion—a systematic review. *Journal of Occupational Medicine And Toxicology*, 9(1), 1-13.
- Tannenbaum, A. (1992). Organizational theory and organizational practice. Management. *International Review*, 32, 50-62.
- TUİK (2021) *Karayolu trafik kaza istatistikleri*. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Karayolu-Trafik-Kaza-Istatistikleri-2021-45658> adresinden 2 Ocak 2023 tarihinde erişilmiştir.
- Tütüncü, Ö., & Demir, M. (2002). *Konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetimi ve işgücü hareketlerinin analizi*. Turhan Kitapevi.
- Uçar, M. S., Bakırcı, N. ve Harmancı, H. (2006). İstanbul'daki motosikletli kuryelerde iş kazası niteliğindeki trafik kazaları. *Türkiye Tabipler Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 7(25), 48-52.
- Wen, H., Sun, H., Kummer, S., Farr-Wharton, B. ve Herold, D. M. (2021). The antecedents, consequences, and mediating role of workload among Chinese courier drivers. *Sustainability*, 13(24), 14015.
- Wöcke, A. ve Heymann, M. (2012). Impact of demographic variables on voluntary labour turnover in South Africa. *International Journal of Human Resource Management*, 23(16), 3479-3494. Doi:10.1080/09585192.2011.639028.
- Yalçın, A. (2007). *Türk iş hukuku'nda çalışma koşullarında değişiklik*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi.
- Yanık, O. (2014). *Ahlaki liderliğin çalışanların tatminine, örgütsel bağlılığına ve işten ayrılma niyetine etkisi: örgütsel güven ve örgütsel adalet algısının aracı rolü* (Yayımlanmamış doktora tezi). Atatürk Üniversitesi.