

Tarımsal Kredi Müşterilerinin Bankacılık Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi: Sivas İli Örneği

Examination of Satisfaction Levels of Agricultural Credit Customers with Banking Services: The Case of Sivas Province

Reyhan Ayşe AKPINAR^{1*}  Yılmaz GÜNEL² 

¹Bağımsız Araştırmacı, Türkiye

²Dr. Öğr. Üyesi., Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Divriği Nuri Demirağ Meslek Yüksekokulu, Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, Sivas, Türkiye.

Özet: Tarımsal finansman, tarımda verimliliği artırmayı hedefleyen tüm tarımsal kalkınma operasyonları için kritik bir bileşendir. Ülkemizde, bankacılık sektörü ve bazı kuruluşların sunduğu tarımsal krediler ile gerekli finansman sağlanabilmektedir. Tarımsal kredilerin sağlanmasında müşterilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi hem sektör paydaşları hem de finansman ihtiyacı olan kişiler için önemli bir yere sahiptir. Araştırmada, tarımla uğraşan kişilerin, Türkiye’de bankalarca sunulan tarımsal krediye ilişkin mevcut yapı ve hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca tüketicilerin tarımsal kredi hizmetlerine ilişkin düşüncelerinin çeşitli bağımsız değişkenler açısından farklılık gösterip göstermediği de incelenmiştir. Araştırmanın evrenini Sivas ilinde tarım ile uğraşan 18 yaş ve üzeri kişiler oluşturmakta, örnekleminde ise 390 kişi yer almaktadır. Araştırmada, tasarlanan anketler kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak yüz yüze uygulanmıştır. Ankette, katılımcıların demografik özelliklerini yansıtan sorular ile birlikte ilgili literatür taranarak araştırmacılarca oluşturulan “Tarımsal Kredi Müşterilerinin Bankacılık Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi Ölçeği” bulunmaktadır. Çalışmada Betimsel Araştırma Yöntemi kullanılmıştır. Verilerin analizi aşamasında Kolmogorov-Smirnov, Bonferroni Düzeltmeli Mann Whitney U ve Kruskal Wallis H Testleri kullanılmıştır. Çalışmanın açıklayıcı faktör analizi adımı beş faktör (bankacılık hizmeti, kişiye özel hizmet, banka çalışan davranışı, kredi hizmeti, güven) ve 28 maddeden oluşan bir ölçme yapısı elde edilmiştir. Araştırma sonucunda; katılımcıların bankacılık hizmeti, kişiye özel hizmet, banka çalışan davranışı ve güven faktörlerine ilişkin olarak genel anlamda memnun oldukları fakat kredi hizmeti faktörüne yönelik genel anlamda memnun olmadıkları belirlenmiştir. Araştırmada, cinsiyet, yaş, eğitim durumu, tarımsal tecrübe süresi ve tarımsal kredi kullanım sayısı değişkenlerine göre tarımsal kredi müşterilerinin bankacılık hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılıkların olduğu, medeni durum ve faaliyet alanı değişkenlerine göre ise istatistiksel açıdan anlamlı farklılıkların olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Tarımsal Finansman, Bankacılık Hizmetleri, Faktör Analizi, Non-Parametrik Testler.

Abstract: Agricultural financing is a critical component of all agricultural development operations aimed at increasing productivity in agriculture. In Türkiye, the necessary financing can be provided through agricultural loans offered by the banking sector and some organisations. Determining the satisfaction levels of customers in the provision of agricultural loans has an important place for both sector stakeholders and people in need of financing. In this study, it is aimed to determine the satisfaction levels of agricultural consumers with the current structure and services related to agricultural loans offered by banks in Türkiye. In addition, it was also analysed whether consumers' opinions on agricultural credit services differ in terms of various independent variables. The population of the research consists of people aged 18 and over who are engaged in agriculture in Sivas province, and 390 people are included in the sample. In the research, the designed questionnaires were applied face to face using convenience sampling method. In the questionnaire, there are questions reflecting the demographic characteristics of the participants and the ‘Scale for Determining the Satisfaction Levels of Agricultural Credit Customers with Banking Services’ created by the researchers by reviewing the relevant literature. Descriptive research method was used in the study. Kolmogorov-Smirnov, Mann Whitney U and Kruskal Wallis H Tests with Bonferroni Correction were used in the data analysis phase. In the explanatory factor analysis step of the study, a measurement structure comprising five factors -banking service, personalised service, bank employee behaviour, credit service, trust- and 28 items was identified. As a result of the study, it was found that the participants were generally satisfied with the factors of banking service, personalised service, bank employee behaviour and trust while they were generally dissatisfied with the credit service factor. The research also revealed statistically significant differences in the satisfaction levels of agricultural loan customers regarding banking services according to gender, age, education level, duration of agricultural experience and number of agricultural loan utilisation variables, while there were no statistically significant differences according to marital status and field of activity variables.

Keywords: Agricultural Finance, Banking Services, Factor Analysis, Non-Parametric Tests.

*İletişim Yazarı / Corresponding author. Eposta/Email : ryhncck82@gmail.com

Geliş Tarihi / Received Date: 12.03.2025

Revizyon Tarihi / Revision Date: 17.03.2025

Kabul Tarihi / Accepted Date: 10.04.2025



Burdur
Mehmet Akif Ersoy
University Press



Dergimiz Creative Commons Atıf 4.0 Uluslararası Lisansı ile lisanslanmıştır.

<https://doi.org/10.38057/bifd.1656307>

1. Giriş

Tarım sektörü, insanlığın temel ihtiyaçlarının karşılanmasından ekonomik büyümeye kadar pek çok alanda kritik bir rol oynamaktadır. Gerek sanayi sektörüne hammadde temini, gerekse milli gelir, istihdam ve ihracata olan katkısı nedeniyle tüm dünya ekonomilerinde stratejik bir alan olarak değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra, ekolojik dengeyi ve biyolojik çeşitliliği desteklemesi de tarımın vazgeçilmez bir unsur olmasını sağlamaktadır. Tarım, özellikle gelişmekte olan ülkelerin ekonomik kalkınmasında önemli bir yer tutmakta olup, hızla değişen pazar şartları ve artan rekabet koşulları karşısında değeri giderek artmaktadır.

2050 yılı itibariyle dünya nüfusunun 9 milyarı aşacağı öngörülmekte olup, bu artış tarım ürünlerine olan talebin önemli ölçüde yükseleceğini göstermektedir. Ancak tarım arazilerinin azalması, küresel iklim değişikliği, çevresel kirlilik ve su kaynaklarının tüketilmesi gibi unsurlar, tarım ürünlerinin fiyatlarının da artış göstermesine neden olmaktadır. Bu faktörler birlikte değerlendirildiğinde, yakın gelecekte tarım kaynaklı bir kriz ortaya çıkabileceği konusunda pek çok bilim insanı ve ekonomist görüş birliği içerisinde (Yola, 2019: 1).

Geçmişte tarımsal anlamda kendine yeten bir ülke konumunda bulunan Türkiye, günümüzde küreselleşmenin getirdiği ekonomik şartlar, tarım alanlarının etkin kullanılamaması, köyden kente göç ve artan tarımsal maliyetler nedeniyle belirli dönemlerde tarımsal ürün ithalatına başvurmaktadır. Tarım sektörü, Türkiye ekonomisi içerisinde gün geçtikçe azalan bir paya sahip olmasına rağmen halen büyük bir önem taşımaktadır (Yola 2019: 1). Özellikle tarımsal üretimde sermaye yetersizliği, tarım işletmelerinin dağınık yapısı, üretimde artan girdi kullanımı ve ürün fiyatlarındaki dengesizlikler, sektörde finansmana olan ihtiyacı arttırmaktadır (Erdal, 2012: 1).

Türkiye'de tarım sektörünün finansmanında en önemli kaynaklardan biri tarımsal kredilerdir. Tarım kredileri kamu bankaları, özel bankalar, yabancı sermayeli bankalar ve Tarım Kredi Kooperatifleri tarafından sağlanmaktadır. Bankacılık sektörünün tarım alanında sunduğu bu finansal imkânlar, tarım üreticilerinin finansmana erişimlerini kolaylaştırmakta ve tarım bankacılığının giderek daha fazla önem kazanmasına yol açmaktadır. Bankalar arasındaki rekabetin artmasıyla birlikte, tarım sektörüne sunulan finansman çözümlerinin etkinliği de artmıştır.

Zamanla teknolojinin kullanım alanlarından birisi de tarım sektörü olmuştur. Özellikle verimin artmasında, ürün çeşitliliğinde ve yapısal gelişmelerde önemli bir rol oynamıştır. İnsan gücünün yerini makineler almıştır. Fakat makineleşme süreci çiftçinin karşılayamayacağı maliyetleri de beraberinde getirmiştir. Öz sermayesi yetersiz olan çiftçinin teknolojiye yani tarımda makineleşmeye ayak uydurabilmesi için finansman talebi de artmıştır. Bu nedenle dış kaynaklara ihtiyaç duyar hale gelmiştir

(Dinçer, 2019: 31).

Tarım sektörü, nüfusun ihtiyaç duyduğu gıda maddelerini karşılaması ve ekonomiye istihdam sağlaması açısından oldukça önem arz eden bir sektördür. Hiç şüphe yoktur ki bu sektörün gelişimi açısından da tarımsal krediler ve bankacılık sektörünün rolü son derece önemlidir. Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde bankalar veya geleneksel finans kuruluşları sağladığı finansman ile üreticilere ihtiyaç duyduğu finansmanı sunmaktadır. Ancak bu finansman süreci, şartları, avantajları ve dezavantajları ile üreticileri etkilemektedir. Bu doğrultuda tarımsal kredilerin gerek kişiye uygunluğu gerekse üretimin devamlılığının sağlanması açısından üreticinin bakış açısı ile incelenmesi son derece önemlidir.

Literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında genel olarak tüketicilerin bankalardan aldıkları hizmetin genel anlamda değerlendirildiği görülmektedir (Güngör & Karahan, 2004; Çetin & Aydın, 2015; Akyüz & Atılğan, 2020; Durukan & Gök, 2020; Yılmaz & Demir, 2021). Tarımsal kredi özelinde yapılan çalışma sayısı ise yeterli düzeyde değildir. Bu çalışma, ülkemizde geniş bir coğrafyaya sahip Sivas ili özelinde tarımsal kredi müşterileri üzerine yapılması ve ilk olmasından dolayı önemli görülmektedir.

Bu çalışma ile bankalar tarafından sunulan tarımsal kredi hizmetlerine ilişkin bireylerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca tüketicilerin tarımsal kredi hizmetlerine ilişkin düşüncelerinin demografik değişkenler açısından farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi araştırmanın ikinci amacını oluşturmaktadır. Eğer bir farklılık var ise bunun hangi demografik özellik veya özelliklerden kaynaklandığı gibi soruların cevapları açıklanmaya çalışılmıştır. Literatürde yer alacak bu özgün çalışmanın, gelecekte bu konu ile ilgili çalışma yapacak araştırmacılara ışık tutması beklenmektedir.

2. Literatür İncelemesi

Tarımsal krediler, tarım sektöründeki işletmelerin finansmanında önemli bir rol oynamakta olup, bu alanda yapılan çeşitli akademik çalışmalar, Türkiye'de tarımın finansmanı ve kredilerin etkilerine yönelik farklı açılardan değerlendirmeler sunmaktadır. Aşağıda yer alan çalışmalar, Türkiye'de tarımsal kredilerin finansman süreçlerindeki etkisini farklı açılardan ele almakta ve özellikle krediye erişimin üretim üzerindeki kritik rolünü vurgulamaktadır.

Yılmaz (2008), devlet sübvansiyonlarıyla finansal kaynakların birleştirilerek etkin bir tarımsal üretim modelinin oluşturulmasını önerirken; Kazancı (2010), 1998-2008 yılları arasında bankaların tarım sektörüne sağladığı kredileri analiz etmiştir. Arslanbey (2011), Ziraat Bankası'nın sektördeki belirleyici rolünü vurgulamış ve tarımsal kredilerin bankacılık sektörü içindeki öneme değinmiştir. Balcıoğlu (2012), tarımsal işletmelerin

finansman kaynaklarını ele alarak, işletmelerin en çok banka kredilerine yöneldiğini ortaya koymuştur. Erdal (2012) ise Bursa'daki meyvecilik işletmelerinin kredi kullanım düzeylerini ve etkileyen faktörleri incelemiş, kredi ihtiyacının özellikle dikim ve bakım dönemlerinde arttığını tespit etmiştir. Erdaş (2012), Edirne bölgesinde tarım işletmelerinin krediye erişimi olmadığında nasıl bir finansman stratejisi izlediklerini araştırmış ve kredi eksikliğinin girdi kullanımını azalttığını belirlemiştir. Kaya (2016), kısa vadeli finansman ve teminat sorunlarını ele alarak, elektronik ürün senetlerinin teminat olarak kullanım potansiyelini tartışmıştır.

Özvardar (2019), Türkiye'de tarımsal kredi kullanım nedenlerini inceleyerek, üreticilerin büyük çoğunluğunun yetersiz sermaye nedeniyle krediye yöneldiğini ortaya koymuştur. Dinçer (2019), kamu bankalarının tarımsal kredilerdeki rolünü değerlendirerek, Ziraat Bankası'nın düşük faiz avantajıyla sektördeki belirleyici konumunu vurgulamıştır. Küçükoğlu (2019) ise tarımsal kredilerin Türkiye ekonomisi üzerindeki etkilerini analiz etmiş, yüksek faiz oranlarının üreticiler üzerinde olumsuz etkiler oluşturduğunu saptamıştır.

Köksal (2019), Samsun ilinde tarımsal kredi kullanım etkinliğini incelerken, hayvancılık işletmelerinin kredi kullanımında daha etkin olduğunu belirlemiştir. Yola (2019), tarımsal kredilerin genel ekonomideki yerini değerlendirerek, 2018 yılında tarımsal kredilerin toplam kredi bakiyesi içindeki payının %4,19 olduğunu belirtmiştir. Esenkar (2019), bankacılık sektörünün tarımsal kredilerdeki rolünü ele alarak, Denizbank'ın özel bankalar içinde lider konumda olduğunu tespit etmiştir. Topuzoğlu (2019), Türkiye'de ve bazı ülkelerdeki tarımsal finansman yöntemlerini karşılaştırırken, benzer sorunların yaşandığını belirtmiştir. Üney (2021), tarımsal kooperatiflerin finansman süreçlerindeki rolünü değerlendirirken, kooperatiflerin üreticiler için önemli bir alternatif finansman kaynağı olduğunu vurgulamıştır. Çelik (2021), tarımsal finansmanda İslami finans araçlarını ele alarak, katılım bankalarının çiftçilere yönelik hizmetlerini artırmaları gerektiğini öne sürmüştür.

Uygur (2021), tarımsal kredi ile tarımsal büyüme arasındaki ilişkiyi inceleyerek, uzun vadeli pozitif bir etkileşim tespit etmiştir. Bilge (2022), çiftçilerin kredi kullanım tercihlerini analiz ederek, banka seçiminde masraf ve çalışan samimiyetinin belirleyici olduğunu ortaya koymuştur. Oğul (2022), Türkiye'de tarımsal krediler ile üretim arasındaki ilişkiyi zaman serisi analizi ile değerlendirerek, kredilerin üretim üzerinde doğrudan etkili olduğunu belirlemiştir. Aydın & Mutlu (2024), Türkiye'deki tarımsal kredi kullanımı ve Kocaeli ilinde tarımsal kredinin mevcut durumunu değerlendirmişlerdir. Türkiye'de ve Kocaeli ilindeki tarımsal üretim değerindeki artışın tarımsal kredi kullanım miktarını arttıracaklarını ve tarımsal kredi kullanım olanaklarının artırılmasının, gelişmekte olan ülkeler için tarımsal sürdürülebilirliğin sağlanmasında son derece önemli olduğunu ifade etmişlerdir. Karabaş (2024), Türkiye ve dünya tarımsal kredi

piyasalarını karşılaştırmış, küresel ölçekte tarımsal kredilerin payı artarken Türkiye'de kullanımın azaldığını ortaya koymuştur.

3. Yöntem

Bu çalışmada nicel araştırma yöntemi tercih edilmiş olup araştırılmak istenen problemin mevcut durumunu ortaya koymak için araştırma yöntemlerinden "Betimsel Yöntem" kullanılmıştır.

3.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Sivas ilinde tarım ile uğraşan 18 yaş ve üzeri kişiler oluşturmaktadır. Çalışmanın örnekleminde ise 390 kişi yer almaktadır. Sivas ilinde Çiftçi Kayıt Sistemi'nde kayıtlı çiftçi sayısı 32000'dir (TRGM, 2024: 3). Örneklem tespit edilebilmesi için anakütle büyüklüğünün bilindiği durumlarda kullanılan formülünden yararlanılmıştır (Karagöz, 2017: 59). Bu formülde, anakütle hakkında bilgi olmadığından $p=0,5$ ve $q=0,5$ alınmış 0.95 güvenilirlikle minimum örneklem büyüklüğü yaklaşık 380 kişi olarak hesaplanmıştır. Çalışmada ulaşılan kişi sayısı ise 390 olup bu sayı gerekli örneklem büyüklüğü için yeterli görülmüştür.

Tarım sektörü, gerek ihtiyaç duyulan gıda maddelerini karşılaması gerekse ekonomiye sağladığı katkı bakımından oldukça önemli bir sektördür. Bu sektörün büyümesinin önündeki en büyük engellerden biri, sektörden gelir elde edebilmek için hasat döneminin beklenmesidir. Hasat zamanına kadar oluşan finansman ihtiyacı üreticileri zor durumda bırakmakta ve finansman arayışına sevk etmektedir. Ayrıca tarım sektörü üreticileri ülkemizin önemli bir kesimini oluşturmaktadır. Bu kişilerin üretimdeki finansman maliyetleri, üretim yapabilmelerinde ve rekabet edebilmelerinde etkili olan faktörlerden biridir. Türkiye'de tarım sektöründe çalışan sayısı dikkate alındığında bu üreticilerin aldıkları kararlar ile bankacılık sektöründe etkin rol oynayabileceği düşünülmektedir. Tüm bu nedenlerden dolayı çalışma tarım sektörü çalışanlarına yönelik uygulanmıştır. Araştırmanın Sivas ilinde yapılmasında zaman ve maliyet kısıtları etkili olmuştur.

3.2. Veri Toplama Aracı ve Süreci

Araştırmada anket tekniğinden yararlanılmıştır. Çalışmada kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci kısmında tarımsal kredi müşterilerinin demografik bilgilerine ilişkin cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, tarımsal kredi kullanım sayısı, tarımsal tecrübe süresi, üretim için borçlanma yöntemi ve faaliyet alanı olmak üzere sekiz ifade bulunmaktadır. İkinci kısımda ise "Tarımsal Kredi Müşterilerinin Bankacılık Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi Ölçeği" kullanılmıştır.

Ölçek maddelerinin oluşturulmasında, Parlat (2017) ile Bilge'nin (2022) çalışmalarından yararlanılmıştır. Bu çalışmalardaki 18 madde revize edilerek soru havuzunda yer almıştır. Ayrıca ilgili literatür taranarak 14 madde

araştırmacıların önerisi ile çalışmaya dâhil edilmiştir. Böylece araştırma ölçeğinin ilk haline ilişkin madde havuzunda 32 madde yer almıştır.

Hazırlanan taslak ölçek kapsam geçerliliğinin sağlanıp sağlanmadığının belirlenmesi için bankacılık alanında iki akademisyen ve tarımsal kredi alanlarında uzman 3 kişinin görüşlerine sunulmuştur. Alınan geri dönütler doğrultusunda 2 maddenin revize edilmesine ve 2 maddenin de ölçekten çıkarılmasına karar verilmiştir. Daha sonra ölçekte kalan 30 madde ifadelerin anlaşılabilir olduğunu belirlemek için pilot çalışma ile 78 kişilik bir gruba uygulanmıştır. Pilot uygulama sonucunda bir maddenin katılımcılar tarafından tam olarak anlaşılmadığı ya da yanlış anlaşıldığı düşünülerek taslak ölçekten çıkarılmasına karar verilmiş ve ölçekte 29 madde kalmıştır.

Son olarak araştırma ölçeğinin yapı geçerliliğine ilişkin olarak açıklayıcı faktör analizi yapılmış ve bu analiz neticesinde 1 maddenin çıkarılmasına karar verilmiştir. Böylece araştırma ölçeğinin nihai halinde 28 soru yer almıştır. Oluşturulan ölçek beşli Likert tipinde bir ölçek olup çalışmaya katılan üreticilerden ölçekte yer alan ifadelere; kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum veya kesinlikle katılıyorum şeklinde görüş belirtmeleri istenmiştir.

Araştırmanın bilimsel yayın etiği kurallarına uygunluğu için Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kuruluna başvurulmuştur. Kurul, 18.01.2024 tarihinde yaptığı inceleme sonucunda 2024/8 sayılı karar ile çalışmanın etik olarak uygun olduğuna karar vermiştir. Çalışmada başta maliyet ve zaman kısıtları olmak üzere, Sivas ilinde tarım sektöründe çalışan üreticilerin tam listesine ulaşıl-

madığı için örneklem birimleri oluşturulurken kolayda örnekleme yönteminden faydalanılmıştır. Araştırma için düzenlenen anketler, 15 Şubat 2024–25 Ağustos 2024 tarihleri arasında gönüllü katılım ilkesine göre yüz yüze uygulanmıştır.

3.3. Verilerin Analizi

Bu çalışmada 412 tarım sektörü çalışanına ulaşarak anketler uygulanmıştır. Fakat 22 anketin özensiz, yanlış veya eksik cevaplandığı görülmüş ve analizden çıkarılmasına karar verilmiştir. Böylece geriye analizler için uygun olabilecek toplamda 390 anket kalmıştır. Elde edilen tüm verilerin analizi için SPSS İstatistik paket programı kullanılmıştır. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiklerden faydalanılmıştır. Ölçeğin güvenirlik analizleri iç tutarlılık analizi (Cronbach Alpha) ile incelenmiştir. Ayrıca ölçekte bulunan 5 alt faktörün ortalama puanlarının normal dağılım sergileyip sergilemediği Kolmogorov-Smirnov Normallik testi ile incelenmiştir. Test sonucunda verilerin normal dağılım göstermediği tespit edilmiş ve non-parametrik istatistiksel yöntemler tercih edilmiştir. Bunun için 2'li grup ortalamaları arasındaki farklılığın incelenmesinde Mann-Whitney U testi, 3 ya da daha fazla grup ortalamaları arasındaki farklılığın incelenmesinde ise Kruskal Wallis H testi kullanılmıştır. Kruskal Wallis H Testi ile anlamlı farklılık tespit edilen gruplardaki farklılıkların hangi alt gruplardan kaynaklandığını belirlemek için grup ortalamaları Bonferroni düzeltme katsayısı kullanılarak Mann Whitney U testi ile ikişerli olarak karşılaştırılmıştır.

4. Bulgular

4.1. Demografik Özelliklere Ait Bulgular

Tablo 1' de araştırmaya katılan kişilerin demografik özelliklerine ilişkin bulgular sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin sonuçlar							
Demografik Özellikler				Katılım Özellikleri			
	Değişkenler	n	Yüzde		Değişkenler	n	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	350	89,7	Medeni Hal	Evli	295	75,6
	Kadın	40	10,3		Bekâr	95	24,4
	Genel Toplam	390	100,0		Genel Toplam	390	100,0
Yaş	18-29 yaş	43	11,0	Eğitim Durumu	Okuryazar	15	3,8
	30-44 yaş	133	34,1		İlköğretim	119	30,5
	45-59 yaş	130	33,3		Lise	203	52,1
	60 veya üzeri	84	21,6		Üniversite	53	13,6
	Genel Toplam	390	100,0		Genel Toplam	390	100,0
Tarımsal Kredi Kullanım Sayısı	1 defa	27	6,9	Katılımcıların Tarımsal Tecrübe Süresi	6 yıldan az	45	11,5
	2-3 defa	86	22,1		6-10 yıl arası	83	21,3
	4-6 defa	123	31,5		11-15 yıl arası	132	33,8
	7-9 defa	96	24,6		16-20 yıl arası	88	22,6
	10 veya üzeri	58	14,9		20 yıldan fazla	42	10,8
	Genel Toplam	390	100,0		Genel Toplam	390	100,0
Üretim İçin Kullanılan Borçlanma Yöntemi	Banka kredisi	328	84,1	Katılımcıların Faaliyet Alanı	Zirai Üretim	88	22,6
	Tarım kredi kooperatifi	33	8,5		Hayvancılık	116	29,7
	Aile veya çevreden	12	3,1		Her ikisi	186	47,7
	Hiç borçlanmam	13	3,3		Genel Toplam	390	100,0
	Alicıdan avans	4	1,0				
	Genel Toplam	390	100,0				

Tablo 1’de görüldüğü üzere çalışmaya katılan kişilerin; 89,7’si erkek ve %10,3’ü kadındır; %75,6’sı evli ve %24,4’ü bekârdır; %11’i 18-29 yaş aralığında, %34,1’i 30-44 yaş aralığında, %33,3’ü 45-59 yaş aralığında ve %21,6’sı ise 60 yaş veya üzerindedir. Katılımcıların %3,8’i okuryazar olup %30,5’i ilköğretim mezunu, %52,1’i lise mezunu ve %13,6’sı da üniversite mezunudur. Katılımcıların %6,9’u bir defa tarımsal kredi kullanmışken, %22,1’i iki ya da üç defa, %31,5’i 4-6 defa, %24,6’sı 7-9 defa ve %14,9’u ise 10 ya da daha çok sayıda tarımsal kredi kullanmıştır. Bu kişilerin %11,5’inin tarımsal tecrübe süresi 6 yıldan az olup %21,3’ünün 6-10 yıl arası, %33,8’inin 11-15 yıl arası, %22,6’sının 16-20 yıl arası ve %10,8’inin ise 20 yıldan fazladır. Katılımcıların %84,1’i üretim için banka kredisi kullanarak borçlanırken, %8,5’i tarım kredi kooperatifi aracılığıyla, %3,1’i aile veya çevreden aldığı borç ile ve %1’i de ürettiği ürünü satın alan alıcıdan avans alarak borçlanmıştır. Bu kişilerin %3,3’ü ise üretim için hiç borç almadığını kendi imkânlarını kullandığını belirtmiştir. Katılımcıların %22,6’sının faaliyet alanı zirai üretim olup %29,7’sinin ise hayvancılıktır. Hem zirai üretim hem de hayvancılık yapan kişiler ise katılımcıların %47,7’sini oluşturmaktadır.

4.2. Araştırma Ölçeğinin Yapı Geçerliliğine İlişkin Bulgular

Goodwin (1999), açımlayıcı faktör analizi (AFA) ile değişkenler arasındaki yapının ortaya konulduğunu yani değişkenlerin sahip olduğu olası kuramsal yapının görülebilirliğinin AFA ile sağlandığını ifade etmektedir. Araştırma ölçeğinin yapı geçerliliğini incelemek için veri setine AFA yapılmıştır. Veri setine AFA uygulayabilmek için örneklem büyüklüğünün yeterli düzeyde ve verilerin açımlayıcı faktör analizine uygun olması gerekmektedir. Bu bağlamda Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı hesaplanarak, Bartlett Küresellik Testi yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda; KMO katsayı değeri (0,882) hesaplanmış ve faktör analizi için örneklem büyüklüğünün “iyi” düzeyde yeterli olduğu, Bartlett Küresellik Testi ile $X^2=7.097,113$; $p=0,000<0,001$ verilerin AFA’ya uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Tavşancıl, 2010: 50). Daha sonra Temel Bileşenler Analizi ve Varimaks Rotasyon yöntemleri kullanılarak ölçeğin faktör yapısının ortaya konması adına açımlayıcı faktör analizi yapılmış ve elde edilen bulgular Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Araştırma ölçeğinin açımlayıcı faktör analizi sonuçları

Madde No	Maddeler ve Faktörler	Faktör Yük Değeri	Özdeğer	Varyans	Kümülatif Varyans
Bankacılık Hizmeti Faktörü					
4	Bankanın müşteri hizmetlerine ulaşım kolaylığından memnunum.	0,845			
13	Bankanın tahsis ettiği tarım/çiftçi kartının avantajlarından (taksit, ödül puan vb.) memnunum.	0,818			
12	Bankanın şube ağının geniş olmasından memnunum.	0,813			
1	Banka şubesinin bulunduğu lokasyona yakın olmasından memnunum.	0,791			
14	Banka uygulamalarının (internet şube, mobil şube) kullanımının kolay olmasından memnunum.	0,790	8,610	30,749	30,749
9	Banka tarafında tahsis edilmiş limitlerin (kredi, kredi kartı vb.) yeterlilik düzeyinden memnunum.	0,662			
16	Tarım kredileri dışında sunulan diğer bankacılık hizmetlerinden memnunum.	0,590			
26	Bankanın fiziksel özelliklerinden (görünümü, bekleme alanları, atm sayısı vb.) memnunum.	0,545			
Kredi Hizmeti Faktörü					
10	Bankanın uyguladığı teminat kriterlerinden memnunum.	0,882			
8	Bankanın uyguladığı dosya, sigorta vb. masrafların maliyetinden memnunum.	0,765			
5	Bankanın kredi onay sürecinden memnunum.	0,737			
17	Yaşanan olumsuzluklardan dolayı ödeme dönemindeki aksaklıklara karşı bankanın yaklaşımından memnunum.	0,734	4,320	15,427	46,176
7	Bankanın uyguladığı tarımsal kredi faiz oranlarından memnunum.	0,712			
15	Krediye ihtiyaç duyduğumda işlemlerin hızlı yapılmasından memnunum.	0,691			
6	Banka tarafından istenilen evrakların fazla olmamasından memnunum.	0,687			
Kişiye Özel Hizmet Faktörü					
23	Bankanın kredi geri ödeme koşullarının bireysel ihtiyaçlarıma uygun olmasından memnunum.	0,842			
19	Bankanın özel günlerimi (doğum günü, bayram, yılbaşı vb.) hatırlamasından memnunum.	0,780			
24	Bankanın ihtiyacıma uygun doğru ürünler sunmasından memnunum.	0,754	2,336	8,342	54,518
18	Banka şubesinde tarımsal faaliyet gösteren müşterilere özel gişe hizmeti sunulmasından memnunum.	0,699			
11	Kredi faiz oranlarında kişiye özel tekliflerin sunulmasından memnunum.	0,676			

Banka Çalışan Davranışı Faktörü

22	Banka çalışanlarının davranışlarından memnunum.	0,856			
3	Banka çalışanlarının faaliyet gösterdiğim tesis/çiftlik/arazi ziyaret sıklığından memnunum.	0,854	1,869	6,674	61,192
2	Banka çalışanlarının alanlarında uzman olmasından memnunum.	0,801			
28	Banka çalışanlarının sorun çözümüne yönelik yaklaşımlarından memnunum.	0,797			
Güven Faktörü					
25	Bankanın yapmış olduğu işlemlerde şeffaf olmasından memnunum.	0,825			
27	Banka çalışanlarının güvenilir olmasından memnunum.	0,687	1,478	5,28	66,472
21	Bankanın müşteri gizliliğine verdiği önemden memnunum.	0,687			
20	Bankanın bankacılık sektöründeki prestijinden memnunum.	0,681			

Netemeyer vd. (2003), açıklayıcı faktör analizi sonrası meydana gelen yapıda faktörlerin öz değerinin, en iyi yapıyı oluşturmak için kullanılan önemli bir kriter olduğunu ve öz değeri 1'den büyük olan faktörlerin ölçekte kalmasının daha uygun olacağını ifade etmişlerdir. AFA sonrası, araştırma ölçeğine ilişkin olarak öz değeri birden fazla olan beş faktör meydana gelmiştir. Faktör altında yer alan maddelerin içerdikleri ortak anlam göz önünde bulundurularak bu beş faktöre; “kişiyi özel hizmet”, “banka çalışan davranışı”, “bankacılık hizmeti”, “kredi hizmeti” ve “güven” adlarının verilmesinin uygun olduğuna karar verilmiştir. Bankacılık hizmeti faktörü altında olan maddelerin faktör yük değerleri (0,545)-(0,845) arasında yer alırken, kredi hizmeti faktöründe (0,687)-(0,882) arasında, kişiyi özel hizmet faktöründe (0,676)-(0,842) arasında, banka çalışan davranışı faktöründe (0,797)-(0,856) arasında ve güven faktöründe ise (0,681)-(0,825) arasında yer almıştır (Tablo 2). Bu bulgular doğrultusunda, ölçekte bulunan bütün maddeler için faktör yük değerlerinin yeterli düzeyde olduğu ifade edilebilir (Comrey & Lee, 1992, akt. Dede ve Yaman, 2008). Tablo 2’de, faktörlerin açıkladıkları varyans oranlarının bankacılık hizmeti faktöründe %30,74 olduğu, kredi hizmeti faktöründe %15,42 olduğu, kişiyi özel hizmet faktöründe %8,34 olduğu, banka çalışan davranışı faktöründe %6,67 olduğu ve güven faktöründe ise %5,28 olduğu görülmek-

tedir. Ayrıca 28 madde ve 5 faktörden oluşan yapının toplam varyansın %66,47’sini açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır.

4.3. Araştırma Ölçeğinin Güvenirliğine İlişkin Bulgular

Çalışmada yararlanılan ölçeğin güvenilir bir yapıda olması çok önemlidir. Bu hususta ölçekte bulunan maddelerin homojenliğini incelemek için araştırmacılar tarafından genellikle çok sık kullanılan Cronbach α katsayı değerlerine bakılmıştır (DeVellis, 2021). Araştırma ölçeğinin tamamı için Cronbach α değeri (0,912) olarak bulunmuştur. Ölçeğin kişiyi özel hizmet faktörü için bu değer (0,872) olup, banka çalışan davranışı faktörü için (0,892), bankacılık hizmeti faktörü için (0,905), kredi hizmeti faktörü için (0,881) ve güven faktörü için ise (0,810)’dur. Ölçeğin tamamına ve tüm alt faktörlerine yönelik elde edilen Cronbach α değerleri 0,8’den büyük olması araştırma ölçeğinin “yüksek güvenilirlikte” olduğunu ifade etmektedir (Tavşancıl, 2010: 29).

4.4. Katılımcıların Ölçekteki İfadelere Verdikleri Yanıtlara İlişkin Bulgular

Katılımcıların “Tarımsal Kredi Müşterilerinin Bankacılık Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi Ölçeği”ndeki ifadelerle verdikleri yanıtlara ilişkin istatistiksel sonuçlar Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3. Araştırma ölçeğindeki ifadelerle katılımcıların verdikleri yanıtların istatistiksel sonuçları

Madde No	İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Aritmetik Ortalama
3	Banka çalışanlarının faaliyet gösterdiğim tesis/çiftlik/arazi ziyaret sıklığından memnunum.	%1,8	%3,3	%3,6	%39,7	%51,6	4,36
22	Banka çalışanlarının davranışlarından memnunum.	%1,8	%3,3	%6,9	%40,5	%47,5	4,28
28	Banka çalışanlarının sorun çözümüne yönelik yaklaşımlarından memnunum.	%3,3	%4,9	%7,7	%29,5	%54,6	4,27
2	Banka çalışanlarının alanlarında uzman olmasından memnunum.	%2,1	%4,6	%7,2	%41,3	%44,8	4,22
21	Bankanın müşteri gizliliğine verdiği önemden memnunum.	%1,5	%2,1	%6,7	%55,3	%34,4	4,19
20	Bankanın bankacılık sektöründeki prestijinden memnunum.	%1,0	%2,8	%8,7	%57,2	%30,3	4,13
9	Banka tarafında tahsis edilmiş limitlerin (kredi, kredi kartı vb.) yeterlilik düzeyinden memnunum.	%3,8	%4,9	%9,7	%52,6	%29,0	3,98
27	Banka çalışanlarının güvenilir olmasından memnunum.	%4,9	%6,2	%6,9	%57,4	%24,6	3,91
1	Banka şubesinin bulunduğu lokasyona yakın olmasından memnunum.	%5,6	%6,7	%10,3	%46,9	%30,5	3,90
13	Bankanın tahsis ettiği tarım/çiftçi kartının avantajlarından (taksit, ödül puan vb.) memnunum.	%3,6	%8,2	%10,3	%53,5	%24,4	3,87

26	Bankanın fiziksel özelliklerinden (görünümü, bekleme alanları, atm sayısı vb.) memnunum.	%5,9	%5,6	%12,6	%47,4	%28,5	3,87
25	Bankanın yapmış olduğu işlemlerde şeffaf olmasından memnunum.	%4,1	%5,1	%20,0	%44,1	%26,7	3,84
12	Bankanın şube ağının geniş olmasından memnunum.	%6,7	%8,2	%10,3	%47,4	%27,4	3,81
14	Banka uygulamalarının (internet şube, mobil şube) kullanımının kolay olmasından memnunum.	%5,9	%7,9	%11,3	%49,8	%25,1	3,80
4	Bankanın müşteri hizmetlerine ulaşım kolaylığından memnunum.	%7,2	%9,5	%10,0	%45,6	%27,7	3,77
24	Bankanın ihtiyacına uygun doğru ürünler sunmasından memnunum.	%3,6	%4,4	%25,6	%46,7	%19,7	3,75
19	Bankanın özel günlerimi (doğum günü, bayram, yılbaşı vb.) hatırlamasından memnunum.	%4,6	%10,8	%27,9	%41,1	%15,6	3,52
23	Bankanın kredi geri ödeme koşullarının bireysel ihtiyaçlarıma uygun olmasından memnunum.	%4,1	%9,5	%37,5	%33,3	%15,6	3,47
17	Yaşanan olumsuzluklardan dolayı ödeme dönemindeki aksaklıklara karşı bankanın yaklaşımından memnunum.	%2,3	%14,9	%31,8	%38,4	%12,6	3,44
5	Bankanın kredi onay sürecinden memnunum.	%3,8	%17,7	%32,6	%35,4	%10,5	3,31
6	Banka tarafından istenilen evrakların fazla olmamasından memnunum.	%6,4	%21,0	%24,4	%35,9	%12,3	3,27
10	Bankanın uyguladığı teminat kriterlerinden memnunum.	%2,8	%18,5	%36,9	%33,6	%8,2	3,26
15	Krediye ihtiyaç duyduğumda işlemlerin hızlı yapılmasından memnunum.	%5,1	%21,0	%24,6	%43,7	%5,6	3,24
11	Kredi faiz oranlarında kişiye özel tekliflerin sunulmasından memnunum.	%7,2	%18,7	%33,1	%31,0	%10,0	3,18
18	Banka şubesinde tarımsal faaliyet gösteren müşterilere özel gişe hizmeti sunulmasından memnunum.	%9,2	%19,2	%30,6	%28,2	%12,8	3,16
16	Tarım kredileri dışında sunulan diğer bankacılık hizmetlerinden memnunum.	%15,9	%18,7	%25,7	%22,3	%17,4	3,07
8	Bankanın uyguladığı dosya, sigorta vb. masrafların maliyetinden memnunum.	%10,0	%23,1	%36,9	%24,6	%5,4	2,92
7	Bankanın uyguladığı tarımsal kredi faiz oranlarından memnunum.	%11,5	%27,9	%30,9	%25,1	%4,6	2,83
Genel Aritmetik Ortalama=3,69							

Araştırmada kullanılan ölçekte bulunan tüm ifadeler katılımcıların verdikleri yanıtlara genel olarak bakıldığında, genel aritmetik ortalamanın 3,69 olduğu ve “katılıyorum” düzeyinde görüş belirttikleri belirlenmiştir. Yani tarımsal kredi müşterilerinin aldıkları bankacılık hizmetlerinden genel anlamda memnun kaldıkları ifade edilebilir. Ayrıca ölçekteki 28 ifadenin her birine ayrı ayrı bakıldığında; kişiye özel hizmet, banka çalışan davranışı, bankacılık hizmeti, kredi hizmeti ve güven faktörlerinde yer alan ifadeler ile ilgili şu sonuçlara ulaşılmıştır (Tablo 2):

- Bankacılık hizmeti faktöründe bulunan 8 ifadeye (1,4,9,12,13,14,16,26 nolu maddeler) verilen yanıtların ortalamasının 3,07 ile 3,98 arasında değiştiği ve katılımcıların bu hizmetlere ilişkin olarak genel anlamda memnun kaldıkları görülmektedir.
- Kredi hizmeti faktöründe bulunan 7 ifadeye (5,6,7,8,10,15,17 nolu maddeler) verilen yanıtların ortalamasının 2,83 ile 3,44 arasında değiştiği ve katılımcıların bu hizmetlere ilişkin olarak genel anlamda memnun oldukları söylenemez.
- Kişiye özel hizmet faktöründe bulunan 5 ifadeye (11,18,19,23,24 nolu maddeler) verilen yanıtların ortalamasının 3,16 ile 3,75 arasında değiştiği ve katılımcıların bu hizmetlere ilişkin olarak bazı hususlarda kararsız olsalar da genel anlamda memnun oldukları söylenebilir.
- Banka çalışan davranışı faktöründe bulunan 4 ifadeye (2,3,22,28 nolu maddeler) verilen yanıtların orta-

lamasının 4,22 ile 4,36 arasında değiştiği ve katılımcıların bu hizmetlere ilişkin olarak genel anlamda çok memnun oldukları söylenebilir.

- Güven faktöründe bulunan 4 ifadeye (20,21,25,27 nolu maddeler) verilen yanıtların ortalamasının 3,84 ile 4,19 arasında değiştiği ve katılımcıların bu hizmetlere ilişkin olarak genel anlamda memnun oldukları söylenebilir.

4.5. Çeşitli Değişkenler Açısından Anlamlılık Analizlerine İlişkin Bulgular

Araştırmada elde edilen verilerin normalliğini belirlemek için Kolmogorov-Smirnov Normallik Testi yapılmış ve testin sonucunda faktörlere ait ortalama puanlar ile varyasyon katsayıları hesaplanarak Tablo 4’te verilmiştir.

Tablo 4. Kolmogorov-Smirnov normallik testi sonuçları

Faktör Grupları	n	Ortalama	Standart Sapma	Varyasyon Kat-sayısı	Çarpıklık	Basıklık	Kolmogorov-Smirnov Nor-mallik Testi	
							Test İstatistiği	p
Kişiyi Özel Hizmet	390	3,416	0,849	%25	-0,411	0,331	0,102	0,000
Banka Çalışan Davranışı	390	4,285	0,798	%19	-1,953	4,526	0,209	0,000
Bankacılık Hizmeti	390	3,758	0,857	%23	-0,729	0,584	0,092	0,000
Kredi Hizmeti	390	3,979	0,758	%19	-0,647	0,193	0,162	0,000
Güven	390	4,017	0,712	%18	-0,542	0,128	0,152	0,000

Likert tipi ölçekler kullanılarak elde edilen verilerde değişkenlerin normallik sınavının yapılması önemli görülmektedir. Tabachnick ve Fidell'e göre (2007), bu tip ölçeklerde verilerin normal dağılım göstermesi için çarpıklık katsayısının ± 1 aralığında olması ve basıklık katsayısının da ± 2 aralığında bulunması gerekir. Tablo 4'te kişiyi özel hizmet, bankacılık hizmeti, kredi hizmeti ve güven faktör gruplarının hem çarpıklık katsayı değerlerinin ± 1 aralığında hem de basıklık katsayı değerlerinin ± 2 aralığında yer aldığı görülmektedir. Fakat banka çalışan davranışı faktörünün hem çarpıklık katsayı değeri ± 1 aralığının dışında hem de basıklık katsayı değeri ± 2 aralığının dışında bulunmaktadır. Tüm faktörlere ilişkin varyasyon katsayı değerlerinin %30'dan küçük olduğu

görülmektedir. Ayrıca Kolmogorov-Smirnov Testi sonuçları incelendiğinde tüm faktörlerin ortalama puanlarının normal dağılıma sahip olmadığı belirlenmiştir ($p=0,000<0,05$). Elde edilen bu bulgular neticesinde tüm faktörlerin normal dağılım göstermediği yani normallik varsayımının gerçekleşmediğine karar verilmiştir. Daha sonra katılımcıların, bankalar tarafından sunulan tarımsal kredi hizmetlerine ilişkin düşüncelerinde etkisi olan 5 faktöre ilişkin hesaplanan ortalama puanların, çeşitli demografik değişkenler bakımından anlamlı bir farklılığa sahip olup olmadığı incelenmiştir. Araştırma verileri normal dağılıma sahip olmadığı için nonparametrik istatistiksel yöntemler kullanılmıştır.

Tablo 5. Cinsiyet değişkenine yönelik Mann-Whitney U testi sonuçları

Faktör Grupları	Cinsiyet	n	Sıra Sayılar Ortalamaları	Sıralar Toplamı	U Test İstatistiği	p
Bankacılık Hizmeti	Erkek	350	191,28	66.948	5.523	0,028
	Kadın	40	232,43	9.297		

Tablo 5' te görüldüğü üzere, bankacılık hizmeti faktörünün ortalama puanları katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Ayrıca katılımcıların bankacılık hizmeti faktörü sıra sayı ortalamaları incelendiğinde, kadınların bankacılık hizmeti faktörüne ait sıra sayı ortalamalarının (232,43) erkeklerle

rin sıra sayı ortalamalarından (191,28) anlamlı derecede daha büyük olduğu görülmektedir.

Araştırma ölçeğinin alt faktörlerine ilişkin ortalama puanların katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılığa sahip olmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 6. Yaş değişkenine yönelik Kruskal-Wallis H testi sonuçları

Faktör Grupları	Yaş Grupları	n	Sıra Ortalaması	Ki-Kare	Serbestlik Derecesi	p
Kredi Hizmeti	18-29 arası	43	153,79	9,040	3	0,029
	30-44 arası	133	189,36			
	45-59 arası	130	208,6			
	60 ve üzeri	84	206,29			

Tablo 6'da görüldüğü üzere, kredi hizmeti faktörünün ortalama puanları katılımcıların yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Bu faktörde farklılığın hangi yaş gruplarında olduğunu tespit etmek için Bonferroni düzeltme katsayısı kullanılarak Mann Whitney U Testi'nden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda grup

ortalamalarının karşılaştırılması ikiyeşerli yapılmıştır. Çalışmada 4 adet yaş grubu olduğu için altı tane ikiyeşerli karşılaştırma testi yapılarak, Bonferroni düzeltmesi için $0,05/6=0,0083$ sınır değeri yeni önem seviyesi olarak belirlenmiştir. Bu düzeltme sonrası elde edilen bulgular Tablo 7'de yer almaktadır.

Tablo 7. Yaş değişkenine yönelik Bonferroni düzeltmeli Mann-Whitney U testi sonuçları

Faktör Grupları	Yaş Grupları	n	Sıra Ortalama	Sıra Toplamı	U	Z	p
Kredi Hizmeti	18-29 yaş arası	43	69,09	2.971	2.025	-2,737	0,006
	45-59 yaş arası	130	92,92	12.080			

Tablo 7’de, 18-29 yaş grubunda yer alan kişiler ile 45-59 yaş grubunda yer alan kişilerin kredi hizmeti faktörüne ilişkin düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($p=0,006<0,0083$). Bu iki grubun sıra ortalamaları incelendiğinde, 18-29 yaş grubunun sıra ortala-

masının (69,09) 45-59 yaş grubuna göre (92,92) daha düşük olduğu görülmektedir. Buna göre, 45-59 yaş grubundaki kişilerin 18-29 yaş grubundaki kişilere göre kredi hizmeti faktörüne ilişkin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 8. Eğitim durumu değişkenine yönelik Kruskal-Wallis H testi sonuçları

Faktör Grupları	Eğitim Grupları	n	Sıra Ortalaması	Ki-Kare	Serbestlik Derecesi	p
Banka Çalışan Davranışı	Okuryazar	15	244,3	10,072	3	0,018
	İlköğretim	119	191,64			
	Lise	203	203,82			
	Üniversite	53	158,5			

Tablo 8’de, banka çalışan davranışı faktörünün ortalama puanlarının katılımcıların eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir ($p<0,05$). Bu faktörde farklılığın hangi eğitim gruplarında olduğunu tespit etmek için Bonferroni düzeltme katsayısı kullanılır.

mıştır. Çalışmada 4 adet eğitim grubu olduğu için altı tane ikiye karşılaştırma testi yapılarak, Bonferroni düzeltmesi için $0,05/6=0,0083$ sınır değeri yeni önem seviyesi olarak belirlenmiştir. Bu düzeltme sonrası elde edilen bulgular Tablo 9’da yer almaktadır.

Tablo 9. Eğitime göre Bonferroni düzeltmeli Mann-Whitney U testi sonuçları

Faktör Grupları	Eğitim Grupları	n	Sıra Ortalama	Sıra Toplamı	U	Z	p
Banka Çalışan Davranışı	Lise	203	134,64	27.331	4.134	-2,633	0,008
	Üniversite	53	105	5.565			

Tablo 9’da, lise eğitim grubunda yer alan kişiler ile üniversite eğitim grubunda yer alan kişilerin banka çalışan davranışı faktörüne ilişkin düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($p=0,008<0,0083$). Bu iki grubun sıra ortalamaları incelendiğinde, üniversite eğitim grubunun sıra ortalamasının (105) lise eğitim gru-

buna göre (134,64) daha düşük olduğu görülmektedir. Buna göre, lise eğitim grubundaki kişilerin üniversite eğitim grubundaki kişilere göre banka çalışan davranışı faktörüne ilişkin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 10. Tarımsal tecrübe süresi değişkenine göre Kruskal-Wallis H testi sonuçları

Faktör Grupları	Tarımsal Tecrübe Süresi Grupları	n	Sıra Ortalaması	Ki-Kare	Serbestlik Derecesi	p
Kişiyi Özel Hizmet	6 yıldan az	45	168,77	13,716	4	0,008
	6-10 yıl arası	83	213,58			
	11-15 yıl arası	132	203,89			
	16-20 yıl arası	88	166,60			
	20 yıldan fazla	42	222,57			

Tablo 10’da, kişiyi özel hizmet faktörünün ortalama puanlarının katılımcıların tarımsal tecrübe süresine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir ($p<0,05$). Bu faktörde farklılığın hangi tarımsal tecrübe süresi gruplarında olduğunu tespit etmek için Bonferroni düzeltme katsayısı kullanılmıştır. Çalışmada 5 adet tarım-

sal tecrübe süresi grubu olduğu için 10 tane ikiye karşılaştırma testi yapılarak, Bonferroni düzeltmesi için $0,05/10=0,005$ sınır değeri yeni önem seviyesi olarak belirlenmiştir. Bu düzeltme sonrası elde edilen bulgular Tablo 11’de yer almaktadır.

Tablo 11. Tarımsal tecrübe süresine göre Bonferroni düzeltmeli Mann-Whitney U testi sonuçları

Faktör Grupları	Tarımsal Tecrübe Süresi Grupları	n	Sıra Ortalama	Sıra Toplamı	U	Z	p
Kişiyi Özel Hizmet	16-20 yıl arası	88	58,77	5.172	1.256	-2,965	0,003
	20 yıldan fazla	42	79,6	3.343			

Tablo 11’de, tarımsal tecrübe süresi 16-20 yıl arası olan kişiler ile 20 yıldan fazla olan kişilerin, kişiyi özel hizmet faktörüne ilişkin düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($p=0,003<0,005$). Bu iki grubun sıra ortalamaları incelendiğinde, 16-20 yıl arası tarımsal tecrübe süresi bulunan grubun sıra ortalamasının (58,77), 20 yıldan fazla tarımsal tecrübe süresi bulu-

nan gruba göre (79,6) daha düşük olduğu görülmektedir. Buna göre, tarımsal tecrübe süresi 20 yıldan fazla olan kişilerin tarımsal tecrübe süresi 16-20 yıl arasında olan kişilere göre kişiyi özel hizmet faktörüne ilişkin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 12. Tarımsal kredi kullanım sayısına göre Kruskal-Wallis H testi sonuçları

Faktör Grupları	Tarımsal Kredi Kullanım Sayısı Grupları	n	Sıra Ortalaması	Ki-Kare	Serbestlik Derecesi	p
Kişiyi Özel Hizmet	1 defa	27	185,52	12,234	4	0,016
	2-3 defa	86	203,26			
	4-6 defa	123	211,42			
	7-9 defa	96	197,82			
	10 veya üzeri	58	151,04			
Kredi Hizmeti	1 defa	27	247,83	14,970	4	0,005
	2-3 defa	86	180,18			
	4-6 defa	123	214,67			
	7-9 defa	96	174,37			
	10 veya üzeri	58	188,17			
Güven	1 defa	27	245,54	13,273	4	0,010
	2-3 defa	86	185,58			
	4-6 defa	123	213,12			
	7-9 defa	96	174,41			
	10 veya üzeri	58	184,46			

Tablo 12’de, kişiyi özel hizmet, kredi hizmeti ve güven faktörlerinin ortalama puanlarının katılımcıların tarımsal kredi kullanım sayısına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir ($p < 0,05$). Bu faktörlerde farklılığın hangi tarımsal kredi kullanım sayı gruplarında olduğunu tespit etmek için Bonferroni düzeltme katsayısı kullanılır.

mıştır. Çalışmada 5 adet tarımsal kredi kullanım sayı grubu olduğu için 10 tane ikişerli karşılaştırma testi yapılarak, Bonferroni düzeltmesi için $0,05/10=0,005$ sınır değeri yeni önem seviyesi olarak belirlenmiştir. Bu düzeltme sonrası elde edilen bulgular Tablo 13’te yer almaktadır.

Tablo 13. Tarımsal kredi kullanım sayısına göre Bonferroni düzeltmeli Mann-Whitney U testi sonuçları

Faktör Grupları	Tarımsal Kredi Kullanım Sayısı Grupları	n	Sıra Ortalama	Sıra Toplamı	U	Z	p
Kişiyi Özel Hizmet	4-6 defa	123	99,71	12.264,50	2.495,5	-3,270	0,001
	10 veya üzeri	58	72,53	4.206,50			
Kredi Hizmeti	1 defa	27	79,91	2.157,50	812,5	-3,008	0,003
	7-9 defa	96	56,96	5.468,50			
Güven	1 defa	27	79,04	2.134,00	836	-2,862	0,004
	7-9 defa	96	57,21	5.492,00			

Tablo 13’te, tarımsal kredi kullanım sayısı 4-6 defa olan kişiler ile 10 veya üzeri olan kişilerin, kişiyi özel hizmet faktörüne ilişkin düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($p=0,001 < 0,005$). Bu iki grubun sıra ortalamaları incelendiğinde, 10 veya daha fazla tarımsal kredi kullanan grubun sıra ortalamasının (72,53), 4-6 defa bu krediyi kullanan gruba göre (99,71) daha düşük olduğu görülmektedir. Buna göre, 4-6 defa tarımsal kredi kullanan kişilerin 10 veya daha fazla sayıda tarımsal kredi kullanan kişilere göre kişiyi özel hizmet faktörüne ilişkin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca tarımsal krediyi 1 defa kullanan kişiler ile 7-9 defa kullanan kişilerin, hem kredi hizmeti hem de güven faktörlerine ilişkin düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($p < 0,005$). Kredi hizmeti ve güven faktörlerinde bu iki grubun sıra ortalamaları incelendiğinde, 7-9 defa tarımsal kredi kullanan grubun sıra ortalamasının bu krediyi 1 defa kullanan gruba göre daha düşük olduğu görülmektedir. Buna göre, tarımsal krediyi 1 defa kullanan kişilerin 7-9 defa tarımsal kredi kullanan kişilere göre hem kredi hizmeti hem de güven faktörlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin

daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Son olarak araştırma ölçeğinin alt faktörlerine ilişkin ortalama puanların katılımcıların faaliyet alanlarına göre anlamlı bir farklılığa sahip olmadığı tespit edilmiştir ($p > 0,05$).

5. Sonuç ve Öneriler

Ülkemizde tarım sektöründe çalışan kişilerin gelir düzeylerinin düşük olması tarım sektöründeki finansman sorununu artırmaktadır. Üreticiler, üretimde ihtiyaç duydukları girdileri temin edebilmek, gelişen teknoloji-den faydalanabilmek ve yeni yatırımlar yapabilmek adına gerekli olan sermayenin sağlanması için öz kaynaklarının dışında bir yabancı kaynağa ihtiyaç duymaktadırlar. Tarım sektöründe sağlanan finans, günümüzde tarımsal üretimde yararlanılan önemli bir girdi olmuştur. Üreticiye ihtiyacı halinde yeterli miktarda sağlanan finansman tarım sektörünün gelişmesinde, iyileştirilmesinde ve sürdürülebilirliğinde önemli bir rol oynamaktadır.

Gelişmekte olan ülkelerdeki finansal kurumlar kredi portföylerinin küçük bir kısmını tarıma kullanırlar. Hatta bu oran tarım sektörünün GSYİH'deki payı göz önünde bulundurulduğunda orantısız bir şekilde daha düşük kalmaktadır (Pramod & Savitha, 2023: 839). Türkiye’de tarımsal kaynaklar çeşitli olmakla birlikte bu kaynakların yapısı zamanla değişime uğramış ve bankalar son dönemde tarıma yönelik kurumsal kredilerin başlıca kaynaklarından biri olmuştur. Fakat bu finansman süreci, şartları, avantajları ve dezavantajları ile tarım sektörü üreticilerini etkilemektedir. Bu çalışma ile bankalar tarafından sunulan tarımsal kredi hizmetlerine ilişkin bireylerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca tüketicilerin tarımsal kredi hizmetlerine ilişkin düşüncelerinin demografik değişkenler (yaş, medeni hal, cinsiyet, eğitim düzeyi, işletmenin faaliyet alanı, faaliyet süresi, tarımsal kredi kullanma sayısı, borçlanma yöntemi) açısından farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi araştırmanın ikinci amacını oluşturmaktadır. Eğer bir farklılık var ise bunun hangi demografik özellik veya özelliklerden kaynaklandığı gibi soruların cevapları açıklanmaya çalışılmıştır.

Araştırmada “Tarımsal Kredi Müşterilerinin Bankacılık Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi Ölçeği” kullanılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda 5 faktör (kişiyeye özel hizmet, banka çalışan davranışı, bankacılık hizmeti, kredi hizmeti, güven) ortaya çıkmıştır. Ölçeğin kişiyeye özel hizmet faktörü için Cronbach α değeri (0,872) hesaplanmış, banka çalışan davranışı faktörü için (0,892), bankacılık hizmeti faktörü için (0,905), kredi hizmeti faktörü için (0,881) ve güven faktörü için ise (0,810) şeklinde hesaplanmıştır. Ölçeğin tamamı için Cronbach α değerinin ise (0,912) olduğu belirlenmiş ve ölçeğin “yüksek güvenilirlikte” olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Katılımcıların %6,9’unun hiç tarımsal kredi kullanmadığı, %22,1’inin 1-3 kez arası, %31,5’inin 4-6 kez arası, %24,6’sının 7-9 kez arası ve %14,9’unun ise 10 ya da daha çok sayıda tarımsal kredi kullandığı tespit edilmiştir. Katılımcıların %84,1’inin üretim için banka kredisi kullanarak borçlandığı, %8,5’inin tarım kredi kooperatifi aracılığıyla borçlandığı, %3,1’inin aile veya çevreden aldığı borç ile ve %1’inin de ürettiği ürünü satın alan alıcıdan avans olarak borçlandığı belirlenmiştir. Bu kişilerin %3,3’ünün ise üretim için hiç borç almadığı kendi imkânlarını kullandığı tespit edilmiştir. Ayrıca şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- Katılımcıların, bankacılık hizmeti, banka çalışan davranışı ve güven faktörlerinde yer alan ifadelerdeki hizmetlere ilişkin olarak genel anlamda memnun kaldıkları görülmüştür.
- Katılımcıların, kredi hizmeti faktöründe yer alan ifadelerdeki hizmetlere ilişkin olarak genel anlamda memnun olmadıkları belirlenmiştir.
- Katılımcıların, kişiyeye özel hizmet faktöründe yer alan ifadelerle ilişkin bazı hususlarda kararsız olsalar

da genel anlamda memnun oldukları tespit edilmiştir.

- Tarım sektörü çalışanlarının ölçekte yer alan sorulara verdikleri cevapların cinsiyet değişkeni açısından yalnızca bankacılık hizmeti faktöründe farklılaştığı saptanmıştır. Kadınların bankacılık hizmeti faktörüne ilişkin memnuniyet düzeylerinin erkeklere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.
- Katılımcıların ölçekte yer alan sorulara verdikleri cevapların medeni durum değişkeni açısından istatistikî açıdan anlamlı bir farklılık sergilemediği sonucuna ulaşılmıştır.
- Tarım sektörü çalışanlarının ölçekte yer alan sorulara verdikleri cevapların yaş değişkeni açısından yalnızca kredi hizmeti faktöründe farklılaştığı belirlenmiştir. 45-59 yaş grubundaki kişilerin 18-29 yaş grubundaki kişilere göre kredi hizmeti faktörüne ilişkin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.
- Katılımcıların ölçekte yer alan sorulara verdikleri cevapların eğitim düzeyi değişkeni açısından yalnızca banka çalışan davranışı faktöründe farklılaştığı saptanmıştır. Lise eğitim grubundaki kişilerin üniversite eğitim grubundaki kişilere göre banka çalışan davranışı faktörüne ilişkin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.
- Tarım sektörü çalışanlarının ölçekte yer alan sorulara verdikleri cevapların tarımsal tecrübe süresi değişkeni açısından yalnızca kişiyeye özel hizmet faktöründe farklılaştığı görülmüştür. Tarımsal tecrübe süresi 20 yıldan fazla olan kişilerin tarımsal tecrübe süresi 16-20 yıl arasında olan kişilere göre kişiyeye özel hizmet faktörüne ilişkin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.
- Katılımcıların ölçekte yer alan sorulara verdikleri cevapların tarımsal kredi kullanım sayısı değişkeni açısından kişiyeye özel hizmet, kredi hizmeti ve güven faktörlerinde farklılaştığı görülmüştür. 4-6 kez arası tarımsal kredi kullanan kişilerin 10 veya daha fazla sayıda tarımsal kredi kullanan kişilere göre kişiyeye özel hizmet faktörüne ilişkin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.
- Katılımcıların ölçekte yer alan sorulara verdikleri cevapların faaliyet alanı değişkeni açısından istatistikî açıdan anlamlı bir farklılık sergilemediği sonucuna ulaşılmıştır.

Öneriler

- Bankaların mevcut müşterilerini koruması ve müşteri portföyünü arttırması adına, tarım müşterilerinin ağırlıklı olduğu alanlarda lokasyon ağlarını genişletmeleri, çalışanlarını alanında uzman kişilerden

belirlemeleri, teknolojinin hızlı gelişimine karşın sürekli alt yapılarını iyileştirmeleri önerilmektedir.

- Tarımsal kredilerin, bölge müdürlükleri ve genel müdürlük birimleri tarafından sonuçlandırılmasından ziyade şubelerin kredi onay sürecine dâhil edilmesi ve şube yetkilerinin arttırılması kredi onay süreçlerinde yaşanan sıkıntıların çözümüne katkı sağlayabilir. Bireysel bankacılık tarafında sunulan dijital evrak imkânının tarım bankacılığı müşterilerine de sağlanması durumunda evrak temin sürecinde müşteri lehine iş yükünün ortadan kalkacağı düşünülmektedir. Ayrıca kredi tahsis politikalarının düzeltilmesi ve tahsis biriminde yer alan banka çalışan sayısının arttırılması da müşteri memnuniyetine katkı sağlayacaktır.
- Ülkemizde tarımın geliştirilebilir ve sürdürülebilir olması için tarım müşterilerinin kullanmış olduğu tarımsal kredilerden alınan faiz ve masraflara devlet tarafından indirimler sağlanabilir ya da teşvikler verilebilir. Ayrıca Kredi Garanti Fonunun devreye alınarak müşterilerin yetersiz olan limitlerine ve teminatlarına kefalet sağlanabilir.
- Bankaların finansmana ucuz maliyetle erişemediği yüksek faiz dönemlerinde, kişiye özel rekabetçi faiz oranları sunamayabilmektedir. Bu durumda oluşan memnuniyetsizliği gidermek adına bankalar, müşterinin ödeme performansı, davranış skorlaması ve verimliliğini göz önüne alarak müşteri özelinde masraf indirimi yapabilir.
- Tarım müşterilerinin ağırlıklı olarak ödeme yapmış olduğu hasat dönemleri, kurban bayramları ve diğer ödeme günlerinde özel hizmet sunan gişe sayılarının artırılması ve bu gişelerin işlem sıralamasında numaratóre sadık kalmasının müşteri memnuniyetine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.
- Bankacılık sektöründe sunulan hizmetin kalitesini yalnızca teknolojik alt yapı olanakları değil aynı zamanda insan ilişkileri de belirlemektedir. Çalışanların memnun olması müşterilere daha iyi hizmet sunmalarına da katkı sağlamaktadır. Bankalar çalışanlarına motive edici imkânlar (prim, terfi, yan haklar vs.) sunarak çalışanlarının daha iyi hizmet vermelerini dolayısıyla müşteri memnuniyetini sağlayabilirler.
- Son zamanlarda finans sektöründe yaşanan müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri hesaplarında müşterinin bilgisi dışında yapılan işlemlerden dolayı müşteriler tedirgin olmakta ve güven problemleri yaşamaktadırlar. Müşterilerin güvenilebilir, gizliliğe ve şeffaflığa önem veren bankaları ve çalışanları tercih etmesi müşteri memnuniyetine katkı sağlamaktadır. Bankaların, çalışanlarını gerek kurum içinden gerekse bağımsız denetçiler tarafından belirli aralıklarla denetlemesi önemli görülmektedir. Ayrıca bankala-

rın, sistemlerinde oluşabilecek açıkları önlemek için düzenli aralıklarla sistem iyileştirmesi yapmasının müşteri memnuniyetini arttıracığı düşünülmektedir.

ORCID

Reyhan Ayşe AKPINAR (0009-0002-3151-1607)

Yılmaz GÜNEL (0000-0003-4776-1344)

BİLGİ

Çıkar Çatışması. Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Türetilmiş Yayın. Çalışma Dr. Öğr. Üyesi Yılmaz GÜNEL danışmanlığında tamamlanan Reyhan Ayşe AKPINAR adlı öğrencinin "Tarımsal Kredi Müşterilerinin Bankacılık Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi: Sivas İli Örneği" isimli yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

Fon Bilgileri. Makalenin yazımı esnasında hiçbir kurumdan maddi destek alınmamıştır.

Çalışmanın Etik Yönü. Çalışmanın etik kurul izni Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Bilimsel Araştırma Önerisi Etik Değerlendirme Kurulu tarafından KARAR NO: 2024/8 ile alınmıştır.

Katkı Oranı. Yazarların çalışmaya katkı düzeyi eşit orandadır.

Kaynakça

- Akyüz, A., & Atılğan, T. (2020). Banka hizmet kalitesinin kurumsal imaj, müşteri tatmini ve tekrar satın alma davranışı üzerindeki etkisinin yapısal eşitlik modeli ile analizi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 1-20.
- Arslanbey, S. (2011). *Bankacılık sektörü ve tarım kredileri: Türkiye'de tarımın finansmanı ve T.C. Ziraat Bankası A.Ş.'nin rolü* [Yayımlanmamış Yüksek lisans tezi]. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aydın Can, B., & Mutlu, Ü. (2024). Bankacılık sektöründe tarımsal krediler: Kocaeli ilinde tarımsal kredi kullanımı. *Journal of Emerging Economies and Policy*, 9(Special Issue), 10-20.
- Balcıoğlu, K. (2012). *Tarımsal işletmelerin finansal kaynakları* [Yayımlanmamış Yüksek lisans tezi]. Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bilge, E. (2022). *Kredi kullanım amaçlarına göre çiftçilerin tercihlerinde etkili olan faktörlerin incelenmesi: Aksaray örneği* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Aksaray Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çelik, H. (2021). *Türkiye'de tarımsal finansman için İslami araçlar ve bir talep analizi* [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. İstanbul Sebahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetin, B., & Aydın, M. (2015). Kamu ve özel banka müşterilerinin hizmet kalite algılarının değerlendirilmesi: Bir alan araştırması. *Muhasebe ve Finans Araştırmaları Dergisi*, 8(3), 112-129.
- Dede, Y., & Yaman, S. (2008). Fen öğrenmeye yönelik motivasyon ölçeği: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Necatibey Eğitim Fakültesi Elektronik Fen ve Matematik Eğitimi Dergisi (EFMED)*, 2(1), 19-37.
- DeVellis, R. F. (2021). *Ölçek geliştirme: Kuram ve uygulamalar* (T. Totan, Çev.; 3. bs.). Nobel Akademik Yayıncılık.
- Diñçer, M. R. (2019). *Tarım kesiminin kredilendirilmesinde kamu bankacılığının rolü ve önemi: Türkiye örneği* [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Durukan, T., & Gök, M. S. (2020). Finansal tüketicilerin banka tercihlerinin konjoint model ile belirlenmesi üzerine bir araştırma: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi örneği. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 87, 1-18.

- Erdal, B. (2012). *Tarım işletmelerinin finansmanı ve kredilendirme: Bursa ili merkez ilçeleri meyvecilik işletmeleri örneği* [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erdaş, H. (2012). *Türkiye'de tarımın finansmanında tarımsal kredilerin rolü: Edirne bölgesi örneği* [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Esenkar, D. (2019). *Türk bankacılık sektöründe tarımsal finansman uygulamaları* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Şeyh Edebali Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Goodwin, L. D. (1999). The role of factor analysis in the estimation of construct validity. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, 3(2), 85-100.
- Güngör, A., & Karahan, M. (2004). Banka hizmetleri satın alan tüketicileri banka özellik ve hizmet değişkenlerine yönelik tutumları açısından alt gruplara ayırmaya yönelik Erzurum'da bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 18(3-4), 223-239.
- Karabaş, S. (2024). Tarımsal kredi pazarında kredi kullanım kapasitesinin Türkiye'de ve dünyada karşılaştırmalı analizi. *Eurasian Journal of Agricultural Economics (EJAE)*, 4(1), 44-56.
- Karagöz, Y. (2017). *SPSS ve AMOS uygulamalı nitel-nicel bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kaya, S. (2016). *Kısa vadeli tarımsal finansmanda teminat sorunu: Özel soğuk hava deposu emanet senetlerinin teminat olarak kullanılabilirliği* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Başkent Üniversitesi.
- Kazancı, M. (2010). *Tarımsal işletmelerin finansmanı ve Türkiye örneği* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Kadir Has Üniversitesi.
- Köksal, H. (2019). *Samsun ilinde tarımsal kredi kullanımının analizi* [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Küçüköğlu, E. (2019). *Tarımsal kredilerin Türkiye ekonomisi üzerindeki etkileri* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Netemeyer, R. G., Bearden, W. O., & Sharma, S. (2003). *Scaling procedures: Issues and applications*. Sage Publications.
- Oğul, B. (2022). Türkiye'de tarımsal krediler ve tarımsal üretim ilişkisi: Zaman serisi analizi. *Nazilli İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(1), 20-27.
- Özvardar, B. (2019). *Türkiye'de tarımsal finansman ve kredi uygulamaları: Tekirdağ ili örneği* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Parlat, A. (2017). *KOBİ bankacılığında müşteri memnuniyeti ve Gaziantep ilinde bir uygulama* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics*. Allyn & Bacon.
- Tavşancıl, E. (2010). *Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi (4. bs.)*. Nobel Basım Yayın.
- Topuzoğlu, İ., & Artukoğlu, M. (2019). Bazı ülkelerde ve Türkiye'de bankaların tarımsal kredi uygulamalarının analizi. *Tarım Ekonomisi Dergisi*, 25(2), 249-258.
- TRGM (Tarım Reformu Genel Müdürlüğü). (2024, Eylül 15). Sivas tarımsal yatırım rehberi. <https://www.tarimorman.gov.tr/TRGM/TARYAT/Belgeler/Tar%C4%B1msal%20yat%C4%B1r%C4%B1m%20rehberi/Sivas%20Tar%C4%B1msal%20Yat%C4%B1r%C4%B1m%20Rehberi.pdf>
- Uygur, E. (2021). *Tarım kredileri ile tarımsal büyüme arasındaki ilişki* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Üney, Ö. M. (2021). *Türkiye'de tarımsal finansmanda kooperatifçiliğin önemi* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Şeyh Edebali Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yılmaz, A., & Demir, T. (2021). Türk bankacılık sisteminde müşteri hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik çalışmalar ve müşteri danışmanlığı modeli. *Bankacılık ve Finans Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 45-63.
- Yılmaz, M. K. (2008). *Dünya'da ve Türkiye'de tarımsal finansman: Türkiye için model önerisi* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Kadir Has Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yola, E. (2019). *Türk bankacılık sisteminde tarımsal krediler ve etkinliği* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.