

**Hakemli Makale / Refereed Article**

Geliş Tarihi / Received: 30.11.2016 • Kabul Tarihi / Accepted: 22.12.2016

## **Gençlik Hizmetleri Etkinliklerine Katılan Bireylerin Hizmet Kalitesi Algısı: Bolu Örneği\***

**Güçlü ÖZEN\* - Erdem DEMİRSOY\*\* - Hanifi ÜZÜM\*\*\***

### **Öz**

Hizmet kalitesi, sunulan ürün veya hizmeti kullanan kişinin hizmetle ilgili istek ve beklentilerinin karşılanma derecesidir. Bu beklentiler doğrultusunda yapılan bu çalışmanın amacı gençlik hizmetleri bünyesinde ücretsiz olarak açılan etkinliklere katılım sonucu algılanan hizmet kalitesinin farklı değişkenler açısından incelenmesidir. Araştırma genel tarama modelinde olup veriler anket ile toplanmıştır. Araştırmanın örnekleme çalışma evreni ile aynı olup Gençlik Hizmetleri bünyesinde farklı branşlarda etkinliklere devam eden ve çalışmamıza gönüllü katılan 65 kişiden oluşmaktadır. Araştırmada Ko ve Pastore (2005) tarafından geliştirilen, Türkçe geçerlik ve güvenilirlik uyarlaması ise Köşker, Demir ve Çimen (2012) tarafından yapılan, Rekreatif Spor Hizmetleri Kalite Ölçeği (The Scale of Service Quality in Recreational Sport) kullanılmıştır. Rekreatif Spor Hizmetleri Kalite Ölçeği (RSHKÖ), 4 alt boyutlu olup 38 maddeden oluşmaktadır. Bu alt boyutlar, program kalitesi (9 madde), etkileşim kalitesi (8 madde), çıktı kalitesi (12 madde) ve fiziksel çevre kalitesi (9 madde) dir. Verilerin yorumlanması için cinsiyet bağımsız değişkeni için Mann Whitney-U testi, diğer bağımsız değişkenler için Kruskal Wallis testi yapılmıştır. Analizler sonucunda; cinsiyet bağımsız değişkeni açısından program kalitesi ve fiziksel çevre alt boyutlarında anlamlı fark olduğu ( $p<0,05$ ) bulunmuştur. Etkinliklere katılım yılı ve haftalık kullanım sıklığı bağımsız değişkenleri açısından program kalitesi, etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi alt boyutlarında anlamlı fark olduğu ( $p<0,05$ ), günlük kullanım süresi bağımsız değişkeni açısından program kalitesi, etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi, fiziksel çevre kalitesi alt boyutlarında anlamlı fark olduğu ( $p<0,05$ ) tespit edilmiştir. Sonuç olarak kadınların, program kalitesi ve fiziksel çevre alt boyutlarında hizmet algısının erkeklerden daha yüksek olduğu ve yıllık, haftalık ve günlük kullanım süresi arttıkça algılanan hizmet kalitesinin azaldığı söylenebilir.

**Anahtar Kelimeler:** Gençlik Hizmetleri, Rekreatif Etkinlikler, Hizmet Kalitesi

### **Youth Service Participants' Perception of Service Quality Bolu Instance**

#### **Abstract**

Service quality is the degree of being met the expectations and requests of the person using the service or the product. The purpose of this study which has carried out in accordance with the expectations is to be examined at the service quality which is perceived by the participant result to the activities which have been done without cost. The study is a general scanning model and the datas were collected by the survey. The reserach sample is the same as the target population of the study and consists of 65 people who carry on the activities in different branches within the scope of The Youth Service and also volunteer for the study. In the study, The Scale of Service Quality In Recreational Sport which was developed by KO and Pastore (2005) and whose adaption for validity and reliability for Turkish version was made by Köşker, Demir and Çimen (2012) was used. The scale of Service Quality In Recreational Sport (RSHKÖ) has 4 sub-dimensions and consists of 38 articles. These sub-dimensions are; the program quality, the interaction quality, the output quality and the physical environment quality. To interpret the datas, Mann Whitney-U Test was used for the independent variable in gender and Kruskal Wallis Test was implemented in the other independent variables. As a result of the analysis, it was determined that there was a significant difference in the sub-dimensions of the program quality and the physical environment in terms of independent variables in gender ( $p<0,05$ ). It was ascertained that there was significant difference in the sub-dimensions of the program quality, the interaction quality, the output quality with regard to independent variables which are the year of participation in the activities and the frequency of weekly use and there was significant difference in the sub-dimensions of the program quality, the interaction quality, the output quality in terms of independent variable which is daily use duration ( $p<0,05$ ). Consequently, it can be said that service perception in female is higher than in male in the sub-dimensions of program quality and the physical environment and as the annual, weekly and daily use duration increases, the service quality perceived decreases.

**Keywords:** Youth Services, Recreational Activities, Quality of Service

\* Bu çalışma 14. Spor Bilimleri kongresinde poster bildiri olarak sunulmuştur.

\* Yrd. Doç. Dr., Abant İzzet Baysal Üniversitesi BESYO Öğretim Üyesi, ozen\_g@ibu.edu.tr

\*\* Milli Eğitim Bakanlığı, demirsoyerdem@gmail.com

\*\*\* Yrd. Doç. Dr. Abant İzzet Baysal Üniversitesi BESYO Öğretim Üyesi, hanifiuzum@mynet.com

## Giriş

Hizmet, tüketici ihtiyaçlarının tatmin edilmesi amacıyla meydana getirilen maddi niteliği olmayan bir üründür (Kuriloff vd.,1993). Hizmetlere dokunulamaz, somut bir kavram olmayıp, soyut bir kavramdır. Kalite ise, tanımlaması ve anlaşılması zor, kişiden kişiye, hizmetin türüne göre ve birçok değişik duruma göre farklılık gösteren, sürekli değişim halinde olan karışık bir kavramdır (Altan vd.; 2003).

Kalite, müşterilerin ihtiyaçlarını tatmin edebilecek mal ve hizmetlerin üretilmesi, işletmenin faaliyet verimliliğinin arttırılması ve etkin bir maliyet kontrol süreci ile ilişkilendirilerek tanımlanmıştır (Murat, 2007). Hizmetin; soyut nitelikte olması, üretildiği yerde tüketilmesi, heterojen bir yapıya sahip olması, hizmet kalitesinin, hizmetin nerede ne zaman ve kimin tarafından verildiğine bağlı olarak değişmesi ve üretim ve tüketimin eş zamanlı olması gibi nedenlerle tanımlanması ve ölçülmesinin zor olduğu belirtilmektedir (Değirmen, 2006).

Algılanan hizmet kalitesi ise müşterinin bir ürün ya da hizmetin üstünlüğü veya mükemmelliği ile ilgili genel bir yargısı olarak tanımlanmıştır (Robledo, 2001)

Hizmet kalitesi konusunda yapılan tanımlarda henüz bir uzlaşma sağlanmamakla birlikte (Ataberk, 2007), literatürdeki bazı tanımlar şu şekildedir:

- Hizmet kalitesi, beklenen hizmet ve algılanan hizmet performansı arasındaki farktır (Parasuraman vd, 1985).
- Hizmet kalitesi, müşteri beklentilerini karşılamak için üstün ya da mükemmel hizmetin verilmesidir (Yumuşak, 2006).
- Hizmet kalitesi, bir işletmenin müşteri beklentilerini karşılayabilme ya da beklentileri aşma yeteneğidir (Akbaba ve Kılınç, 2001).
- Hizmet kalitesi, müşterinin hizmetle ilgili istek ve beklentilerinin karşılanma derecesidir (Güzel, 2006).

Teknolojik gelişmeye paralel olarak çalışma saatlerinin giderek azalması içinde insanların bir hayli boş zamanlarının olacağını gösteren bir parametredir (Balcı,2003). Boş zaman, çalışılmayan zaman dilimini içermektedir. Rekreasyon, iş dışındaki aktivitelerin boş zaman değerlendirme için uyarlanmasıdır, rekreasyon boş zamanda yapılan etkinlikleri kapsamaktadır (Karaküçük, 2005). Gottman ve Glikson'a göre "insan zihninin tazelenmesi, yaşamının canlandırılmasıdır. Rekreasyon, yaratıcı ve kültürel faaliyetlere katılarak bireyin yenilenmesi, biriken arzuların açığa çıkarılmasıdır. Kişinin kendini tatmin veya eğlence için yaptığı uğraşılardır. Sağlıklı yaşamak ve Rekreasyon etkinlikleri düzenlenirken aktiviteleri drama, müzik, el uğraşı, kamp, spor, oyun, dans gibi sosyal ve özel olaylar içeren ev dışı faaliyetler olarak tanımlanabilir. İlgi alanı bireyin dürtü ve motivasyonuna bağlı olarak belirlenebilir. İyi bir şekilde planlandığı ve sunulduğu zaman, rekreasyon demokratik sosyal yaşantı şekillerini her yaşta insana öğretmenin, vatandaşlık duygusunu ve karakter olgusunu oluşturmanın, böylece de insan kaynaklarını korumanın ve hayat standardını yükseltmenin yollarından birisidir (Balcı ve İlhan,2006).

Tüm bu tanımlamalar ışığında; serbest zamanlarında katılımcıların gelişimine katkı sunması beklenen ve bir serbest zaman etkinliği olarak düşünülen gençlik hizmetleri faaliyetlerinin son tüketicisi konumundaki bireylerin aldıkları hizmete dair kalite algılarının ölçülmesi ve farklı değişkenler açısından gösterdiği değişimlerin tespiti bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır.

### **Yöntem**

Bu araştırmada genel tarama modellerinden kesit alma yöntemi kullanılmış olup, veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Araştırmanın örneklemini çalışma evreni ile aynı olup, çalışmamıza gönüllü katılan ve Gençlik Hizmetleri bünyesinde açılan kurslara katılım göstermiş 65 (41 erkek, 24 kadın) kursiyerlerden oluşmuştur. Kursiyerler kendi belirledikleri sportif branşta gönüllü olarak katılım göstermişlerdir. Katılımcılardan program sonrası anket doldurmaları istenmiştir.

### **Verilerin Analizi**

İstatistiksel analizler için SPSS paket programı kullanılmış ve anlamlılık düzeyi 0,05 düzeyinde sınanmıştır. Bağımsız değişkenler arasındaki farklılıklara, alt gruplarda  $n < 30$  olduğu ve varyanslar homojen dağılmadığı için non-parametrik testler kullanılarak bakılmıştır. Cinsiyet değişkeni için Mann Whitney U testi, kullanım zamanlarına bağlı değişkenler için Kruskal Wallis Testi yapılmıştır.

### **Araştırmada kullanılan veri toplama aracı**

Araştırmada kullanılan veri toplama aracının birinci kısmında katılımcılara, demografik bilgiler (cinsiyet, yaş, tesisi kullanım süresi, tesisi haftalık kullanım sıklığı, tesisi günlük kullanım süresi) ile ilgili sorular yer almıştır. İkinci kısımda ise katılımcıların, üniversite spor merkezleri hizmet kalitesi algılarını belirleyebilmek için Köşker Demir ve Çimen (2012) tarafından geçerliliği ve güvenilirliği Türkiye için yapılan, “Rekreasyonel Spor Hizmetleri Kalite Ölçeği” (The Scale of Service Quality in Recreational Sport: SSQRS; Ko ve Pastore, 2005) kullanılmıştır.

Rekreasyonel Spor Hizmetleri Kalite Ölçeği (RSHKÖ), 4 alt boyutlu olup 38 maddeden oluşmaktadır. Bu alt boyutlar, program kalitesi (9 madde), etkileşim kalitesi (8 madde), çıktı kalitesi (12 Madde) ve fiziksel çevre kalitesi (9 madde) dir.

### **Bulgular ve Sonuç**

Bu bölümde çalışma kapsamında yapılan anket sonuçlarına göre istatistikler verilmiştir.

Cinsiyet bağımsız değişkeninin kalite algısına etkisini belirlemek için Mann-Whitney U testi yapılmıştır.

Tablo 1: Cinsiyet Değişkeni için Mann-Whitney U testi tablosu

	Erkek AO±SS N:41	Kadın AO±SS N:24	Z
Program kalitesi	41,00±13,69	47,12±11,11	2,96*
Etkileşim kalitesi	39,90±10,29	43,04±10,73	1,19
Çıktı kalitesi	59,57±17,57	63,20±17,57	1,08
Fiziksel çevre	40,70±40,70	47,66±47,66	2,17*

\*p<0,05

Tablo 1 incelendiğinde program kalitesi ve fiziksel çevre kalitesi alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Aritmetik ortalamalar incelendiğinde kadınların bu iki alt boyutta da kalite algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Kim ve Kim (1995), Yüzgenç (2010) ve Demirel (2013) tarafından yapılan araştırmalarda, hizmet kalitesi algısında cinsiyet bağımsız değişkeni açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmemiştir. Ancak Yüzgenç (2010) çalışmasında kadınların soyunma odalarını değerlendirdikleri alt boyutta daha olumlu algılarının olduğunu belirtmiştir. Benzer bir bulgu da Greenwell ve ark (2004) yaptıkları çalışmada vurgulanmıştır. Bu çalışmada kadın müşterilerin memnuniyetleri, kullandıkları tesislerin fiziksel ortamı ve hizmet sunan çalışanına odaklı olduğu ve genel olarak kullandıkları spor merkezlerinin hizmet kalitesinden erkeklere kıyasla daha memnun oldukları belirtilmiştir. Eraslan (2014) tarafından yapılan çalışmada ise devlet üniversitesinde sadece “etkileşim kalitesi” alt boyutunda anlamlı fark tespit edilmiş iken vakıf üniversitelerinde “program kalitesi” ve “etkileşim kalitesi” alt boyutlarında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu alt boyutlarda, devlet üniversitesi için bu farklılık erkeklerin lehine iken vakıf üniversitesi için kadınların lehinedir. Bizim çalışmamızda kadınların program içeriğinden ve programın gerçekleştiği çevreden beklentisinin erkeklere oranla daha düşük olma olasılığı bu tip bir sonuca yol açtığı düşünülmektedir. Toplumun genel yapısı göz önüne alındığında kadınlar açısından beklentinin ilk basamağının rekreatif etkinliğe sadece katılım olması, hizmet kalitesi açısından değerlendirme ise daha sonra gelecek bir beklenti olması olduğu düşünülmektedir.

Yıl bazında kullanım süresi değişikliğini kalite algısına etkisini belirlemek için Kruskal Wallis testi yapılmış ve tablolar sırası ile verilmiştir.

Tablo 2. Yıl bazında katılım değişkeni için Kruskal Wallis Testi

	Program kalitesi	Etkileşim kalitesi	Çıktı kalitesi	Fiziksel çevre
Ki Kare	14,703	14,326	15,962	6,827
sd	3	3	3	3
p	,05	,04	,01	,60

p<0.05

Tablo 2 incelendiğinde katılım yılı bağımsız değişkenine göre program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için gruplar arasında Mann Whitney-U testi yapılmış ve farkın 1-3 ve 1-4 gruplarda olduğu belirlenmiştir. Sıra ortalamaları incelendiğinde (Tablo 3) kullanım yılı arttıkça algılanan hizmet kalitesi düştüğü görülmüştür.

Tablo 3. Yıl bazında kullanım değişkeni için Sıra Ortalama Değerleri

	TKY	N	Sıra Ortalaması
Program kalitesi	1,00	35	47,69
	2,00	8	33,38
	3,00	12	30,75
	4,00	10	23,00
Etkileşim Kalitesi	1,00	35	45,25
	2,00	8	33,94
	3,00	12	23,88
	4,00	10	24,20
Çıktı kalitesi	1,00	35	46,51
	2,00	8	35,38
	3,00	12	32,75
	4,00	10	27,70
Fiziksel çevre	1,00	35	43,03
	2,00	8	27,75
	3,00	12	33,38
	4,00	10	32,80

Alan yazın incelendiğinde, tesis kullanım süresinin (yıl) hizmet kalitesi algısı üzerindeki etkisi ile ilgili farklı sonuçlar içeren çalışmalar mevcuttur. Eraslan (2014), Yüzgenç'in (2010) tesis kullanım süreleri (yıl) değişse bile hizmet kalite algısında bir değişim olmadığını belirtir iken, Demirel (2013) yaptığı çalışmada, sadece tesis alt boyutu bakımından üyelik süresi ve algılanan hizmet kalite algısı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğunu bildirmiştir. Bu çalışmasında Demirel (2013), faydalanma süresi 1 yıldan az olan üyelerin tesis alt boyutuna ilişkin puanları, faydalanma süresi 3-4 yıl olan üyelerin puanlarından anlamlı derecede yüksek bulmuştur. Ceyhun (2006) ise yaptığı çalışmada, kullanıcıların, tesisi kullanma zamanları (yıl) arttıkça, hizmet kalitesi için verdikleri puanların azaldığını belirtmiş, müşterilerin işletmelerde kaldıkları süre içinde hizmet kalitesi açısından işletmeleri yetersiz görmeye başladıklarını tespit etmiştir. Memiş ve Ekenci (2007)' nin yaptığı çalışmada da bir yıl ve üzeri zamandır spor tesislerinden faydalanan müşterilerin hizmet kalitesinin devamlılığının zamanla azaldığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Kamuya ait ücretsiz veya düşük ücretli etkinliklerde başlangıç

safhasında hizmet kalitesi ile ilgili bir beklentinin düşük veya hiç olmaması, o an için sadece etkinliğe katılımın yeterli görülmesi, ancak geçen süre zarfında katılımcıların beklentilerinin artması ve sunulan hizmete dair memnuniyetsizliğin dile getirilmesi böyle bir sonuca yol açmış olabileceği düşünülmektedir.

Haftalık bazda kullanım süresi farklılığının (gün) kalite algısına etkisini belirlemek için Kruskal Wallis testi yapılmış ve tablolar sırası ile verilmiştir. Tablo 4 incelendiğinde haftalık kullanım sıklığı bağımsız değişkenine göre program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Mann Whitney-U testi yapılmış ve farkın 1-3 ve 1-4 gruplarda olduğu belirlenmiştir. Sıra ortalamaları incelendiğinde ( Tablo 5) kullanım sıklığı arttıkça algılanan hizmet kalitesi düştüğü görülmüştür.

Tablo 4. Haftalık bazda kullanım değişkeni için Kruskal Wallis Testi

	Program kalitesi	Etkileşim kalitesi	Çıktı kalitesi	Fiziksel çevre
Ki Kare	23,67	10,84	17,44	2,86
sd	3	3	3	3
p	,00	,01	,01	,13

p<0.05

Tablo 5. Haftalık bazda kullanım değişkeni için Sıra Ortalama Değerleri

THKSIK	N	Sıra Ortalaması	
Program kalitesi	1,00	35	40,30
	2,00	10	30,65
	3,00	11	21,83
	4,00	9	6,88
Etkileşim Kalitesi	1,00	35	40,23
	2,00	10	36,00
	3,00	11	19,92
	4,00	9	17,50
Çıktı kalitesi	1,00	35	38,63
	2,00	10	35,55
	3,00	11	18,58
	4,00	9	11,75
Fiziksel çevre	1,00	35	36,50
	2,00	10	38,65
	3,00	11	33,00
	4,00	9	35,50

Araslan (2014) çalışmasında haftalık bazda kullanım değişkeni açısından çıktı kalitesi ve fiziki çevre alt boyutlarında anlamlı fark olduğunu ve kullanım süresinin artmasının kalite algılamasını olumlu etkilediğini belirtmiştir. Düşük ücretle bu tip bir hizmetin ikamesinin olmaması katılımcıların haftalık kullanım

süresini arttırmış olsa bile algılanan hizmet kalitesinin düşmesi sonucunu yarattığı düşünülmektedir.

Günlük bazında kullanım saati süresi farklılığının kalite algısına etkisini belirlemek için Kruskal Wallis testi tablolar sırası ile verilmiştir.

Tablo 6. Günlük bazda kullanım değişkeni için Kruskal Wallis Testi

	Program kalitesi	Etkileşim kalitesi	Çıktı kalitesi	Fiziksel çevre
Ki Kare	18,67	10,844	17,443	12,86
sd	2	2	2	2
P.	,00	,01	,04	,05

p<0.05

Tablo 7. Günlük bazda kullanım değişkeni için Sıra Ortalama Değerler

TGKSIK	N	Sıra Ortalaması	
Program kalitesi	1,00	17	38,50
	2,00	28	29,33
	3,00	30	18,74
Etkileşim	1,00	17	40,00
	2,00	28	28,23
	3,00	30	18,50
Çıktı kalitesi	1,00	17	42,50
	2,00	28	42,73
	3,00	30	13,86
	1,00	17	41,50
	2,00	28	30,85
	3,00	30	26,36

Tablo 6 incelendiğinde günlük kullanım süresi bağımsız değişkenine göre program kalitesi, etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi ve fiziksel çevre alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için gruplar arasında Mann Whitney-U testi yapılmış ve farkın 1-3 grupları arasında olduğu belirlenmiştir. Sıra ortalamaları incelendiğinde (Tablo 7) kullanım süresi arttıkça algılanan hizmet kalitesi düştüğü görülmüştür.

Eraslan (2014) yaptığı çalışmada tesis günlük kullanım süresi açısından, devlet üniversitesi için çıktı alt boyutunda, vakıf üniversitesi için ise bütün alt boyutlarda fark bulmuş ve tesisi günlük kullanım süresi azaldıkça, hizmet kalitesine yönelik algının da azaldığını belirtmiştir. Ergin'in (2010) yaptığı çalışmada, katılımcıların tesisleri kullanım sıklığı azaldıkça hizmet kalitesine etki eden faktörlerden tesislerin fiziksel görünümünü önemseme oranlarının da düştüğünü belirtmiştir. Bu tip bir sonuca da kullanım sıklığının artması, tesis ve hizmetten beklentiyi artırması ve bu beklentinin karşılanmaması ve tüm bunların sonucunda da algı puanlarının düşmesinin yol açtığını vurgulamıştır.

### **Sonuç**

Cinsiyet bağımsız değişkenine göre program kalitesi ve fiziksel çevre kalitesi alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuş kadın katılımcıların hizmet algısının daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Katılım yılı bağımsız değişkenine göre program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuş ve kullanım yılı arttıkça hizmet kalite algısının azaldığı gözlemlenmiştir.

Haftalık kullanım sıklığı bağımsız değişkenine göre program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu tespit edilmiş ve haftalık kullanım sıklığı arttıkça hizmet kalite algısının azaldığı gözlemlenmiştir.

Günlük kullanım süresi bağımsız değişkenine göre program kalitesi, etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi ve fiziksel çevre alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu tespit edilmiş ve günlük kullanım süresi arttıkça hizmet kalite algısının azaldığı gözlemlenmiştir.

### **Kaynakça**

Akbaba, A., Kılınç, İ. (2001) Hizmet Kalitesi Ve Turizm İşletmelerinde Servqual Uygulamaları, Turizm Araştırmaları Dergisi. 12 (2):62-168.

Altan, Ş., Ediz, A. Atan, M. (2003) Servqual analizi ile toplam hizmet kalitesinin ölçümü ve yüksek eğitimde bir uygulama. 12. Ulusal Kalite Kongresi, Kuriloff, A., Hemphill, JM.[http://www.academia.edu/9812423/Hizmet\\_Kalitesinin\\_%C3%96l%C3%A7%C3%BClmesi\\_ve\\_Bankac%C4%B1k\\_Sekt%C3%B6r%C3%BCnde\\_Bir\\_Uygulama](http://www.academia.edu/9812423/Hizmet_Kalitesinin_%C3%96l%C3%A7%C3%BClmesi_ve_Bankac%C4%B1k_Sekt%C3%B6r%C3%BCnde_Bir_Uygulama) (15.08.2016)

Cloud, D. (1993) Starting and Managing the Small Business, Mc Graw-HillEdition, Singapore

Aslan, M., Koçak, M. S. (2011) Determination of The Service Quality Among Sport and Fitness Centers of Selected Universities, International Journal of Human Sciences, (8) 2: 818-833

Ataberk, E. (2007) Tur Operatörlerinin Paket Tur Organizasyonlarında Hizmet Kalitesi İle Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkileri Belirleyen Faktörler: İzmir İli Örneği, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Balcı, V. (2003) Ankara'daki Üniversite Öğrencilerinin Boş Zaman Etkinliklerine Katılımlarının Araştırılması, Milli Eğitim, Kültür ve Sanat Dergisi, Bahar 158: 161-173.



Balcı, V., İlhan A. (2006) Türkiye'deki Üniversite Öğrencilerinin Rekreatif Etkinliklere Katılım Düzeylerinin Belirlenmesi, SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 4 (1): 11-18

Ceyhun S. (2006) Spor İşletmelerinde Hizmet Kalitesi. Doktora. Ankara: Gazi Üniversitesi.

Değermen, HA. (2006) Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati. İstanbul: Türkmen Kitabevi.

Demirel, HN. (2013) Rekreatif Spor/Fitness Programı Sunan İşletmelerde Hizmet Kalitesi. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 31

Eraslan, A. (2014) Üniversite Yerleşkelerindeki Rekreatif Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Ergin, B. M. (2010) Üniversite Spor Merkezlerindeki Algılanan Hizmet Kalitesinin Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) İle İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Greenwell, F., Pastore DL. (2004) Perceptions of the Service Experience: Using Demographic and Psychographic Variables to Identify Customer Segments. Sport Marketing Quarterly 11(4): 233-241.

Güven M, Çelik N. (2007) Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi İle Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Değerlendirme: Bartın Örneği. ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 3(6): 1-20

Güzel, NG. (2006) Yüksek Öğretim'de Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi, Yayınlanmamış, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Karaküçük, S. (2005) Rekreatif - Boş Zamanı Değerlendirme, Gazi Kitabevi. Ankara.

Kim, D., Kim, SY. (1995) QUESC-An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centers in Korea, Journal of Sport Management, (9): 208-220.

Kurtoğlu T. Halkın Yerel Yönetimlerden Spor Hizmetleri Konusunda Beklentileri ( Mersin Örneği ). Yüksek Lisans. Mersin: Mersin Üniversitesi; 2006.

Memiş UA, Ekenci G. (2007) Spor Merkezlerinde Müşteri Memnuniyeti ( Ankara İli Örneği). Gazi BESBD, 12(1): 33-48

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1985) A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49: 41- 50.

Robledo, MA (2001) Measuring and Managing Service Quality: Integrating Customer Expectations, *Managing Service Quality*, 11(1): 22-31

Yumuşak, NU (2006) Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret Ve Sanayi Odası Uygulaması, Yayımlanmamış Yüksek lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Yüzgenç, AA. (2010) Yerel Hizmetlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.