



Cilt/Volume :10 Sayı/Issue :2 Yıl/Year :2024 (AĞUSTOS) ISSN-2149-6161

# ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

## İÇİNDEKİLER

### İNDEKSLER VE AĞUSTOS SAYISI HAKEM LİSTESİ

**THE EFFECT OF PERCEIVED VALUE ON PATIENT SATISFACTION IN HEALTHCARE INSTITUTIONS ( Dr. Öğr. Üyesi Ebrar ILIMAN YALTAGİL) (Araştırma Makalesi 114-125)**

**ADAPTATION OF WAKE FOREST PHYSICIAN TRUST SCALE TO TURKISH: A VALIDITY AND RELIABILITY STUDY (Melisa KOÇ, Prof. Dr. Hatice ULUSOY, Sait BARDAKÇI) (Araştırma Makalesi 126-137)**

**TERMAL OTELLERE YÖNELİK MÜŞTERİ YORUMLARININ İNCELENMESİ (Nurdan TEK, Doç. Dr. Adnan DUYGUN) (Araştırma Makalesi 138-149)**



Cilt/Volume :10 Sayı/Issue :2 Yıl/Year :2024 (AĞUSTOS) ISSN-2149-6161

## İNDEKSLER



## HAKEMLER

**Prof. Dr. Burhanettin Aykut ARIKAN**  
**Prof. Dr. Levent B. KIDAK**  
**Prof. Dr. Mehveş TARIM**  
**Prof. Dr. Süleyman Ahmet MENTEŞ**  
**Doç. Dr. Enis Baha BİÇER**  
**Dr. Öğr. Üyesi Abdullah MISIRLIOĞLU**

**Türk-Alman Üniversitesi**  
**İzmir Katip Çelebi Üniv.**  
**Marmara Üniversitesi**  
**Tekirdağ Namık Kemal Üniv.**  
**Sivas Cumhuriyet Üniversitesi**  
**Sivas Cumhuriyet Üniversitesi**



## THE EFFECT OF PERCEIVED VALUE ON PATIENT SATISFACTION IN HEALTHCARE INSTITUTIONS

**Dr. Öğr. Üyesi Ebrar ILIMAN YALTAGİL**

Sivas Cumhuriyet University, ebrar@cumhuriyet.edu.tr, orcid.org/0000-0002-5255-8482

Makale Gönderim-Kabul Tarihi (06.05.2024-28.07.2024)

### Abstract

Perceived value in healthcare institutions is a factor that significantly affects patients' attitudes and satisfaction levels towards healthcare services. The aim of the research is to defined the effect of perceived value in health institutions on the satisfaction level of patients. The research was carried out in a private hospital. Convenience sampling method was preferred in the research. The sample of the study is 250 patients. As a result of the research, the patients' perceived value of the institution was at a good level. Likewise, patients' satisfaction levels with the institution were also good. The perceived value in health institutions has a high impact on patients' satisfaction level. According to these results, healthcare institutions should develop value-based strategies and thus ensure patient satisfaction and loyalty. This situation is important for both the institution and public health.

**Keywords:** Health institution, hospital, perceived value, satisfaction, patient

### INTRODUCTION

Perceived value in healthcare institutions refers to the level of benefit and satisfaction that patients receive from healthcare services. In this context, perceived value is of great importance for organizations providing healthcare services to gain competitive advantage and increase their sustainability. Perceived value is the evaluation that occurs as a result of comparing the service patients receive from health institutions with their expectations (Dursun and Çerçi, 2004). The level of value perceived by patients affects their trust, satisfaction and satisfaction levels in healthcare institutions.

Perceived value in health services consists of various dimensions such as transaction value, effectiveness value, aesthetic value, personal satisfaction and social interaction. It has been found that patients attach different importance to each of these values when using health services, and they especially attach less importance to social and emotional values than functional values



## ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 2 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

(Seyfioğlu and Başdaş, 2021). Again, a study conducted in Turkey examined the value perception of health services according to demographic variables. In the study the participation of 905 people. As a result of the research, individuals attach less importance to social and emotional values during health services compared to functional values (Filiz and Güngör, 2023). Patients' satisfaction with healthcare services is directly related to their perceived value, and therefore it is of great importance for healthcare institutions to understand patients' value perceptions and develop strategies to improve these perceptions. Affordable and accessible healthcare services increase patients' perceived value, which increases their overall satisfaction level (Seyfioğlu and Başdaş, 2021). Adapting healthcare institutions to the changing needs and expectations of patients is a critical step in providing quality service. Raising patients' perception of value is a key element that supports the long-term success of healthcare institutions and patient loyalty. Therefore, healthcare institutions need to adopt value-oriented approaches and try to maximize the value patients receive from healthcare services. It is known that value perception also affects patient behavior and recommendation intention (Durmuş, 2017). Patients' trust, loyalty and satisfaction are closely related to perceived value, and these factors play an important role in improving the overall quality and effectiveness of healthcare services. Developing strategies for healthcare institutions to improve patients' value perceptions will increase the overall success of healthcare services and patients' loyalty to the institution. As a result, perceived value in healthcare institutions has a direct impact on patients' satisfaction, trust and loyalty to healthcare services and should therefore be a strategic priority for healthcare institutions.

Patient satisfaction in healthcare institutions is considered an indicator of the quality of services provided, and this significantly affects patients' perceptions of healthcare services. Increasing patient satisfaction for healthcare institutions will not only provide quality service, but will also increase patient safety and the overall effectiveness of healthcare services. Providing quality healthcare services can accelerate patients' recovery processes and contribute to better health outcomes. Additionally, patient satisfaction also affects the financial performance of healthcare institutions. Because satisfied patients are individuals who are more likely to come back to the same institution and give positive recommendations. Therefore, healthcare institutions have developed various methods and models to improve patient satisfaction. These include communicating effectively with patients, reducing waiting times, providing transparent information about medical procedures, and prioritizing patient safety (Gözlü, 2023). Patient satisfaction is also an important criterion in the accreditation and quality assessments of healthcare institutions. There are various initiatives to improve the quality of healthcare services in Turkey and around the world, and these initiatives are designed with patient satisfaction at the center (Kavak, 2018). Patient satisfaction also serves as a driving force to ensure that healthcare is patient-centered. Healthcare institutions need to invest in areas such as continuous quality improvement, teamwork, training and development to increase patient satisfaction. As a result, patient satisfaction is an important indicator of the success of healthcare institutions and the public's trust in healthcare services, and improvements made in this area play a critical role in improving the overall quality and effectiveness of healthcare services.

Considering all these, it is clear that perceived quality, perceived value and patient satisfaction are factors that directly affect each other. Many studies examining the effect of perceived service quality on patient satisfaction (Yeşilyurt and Tekin, 2021; Semiz et al. 2023; Zaid et al., 2020; Agyapong et al., 2018; Suhail and Srinivasulu, 2021). However, there are few studies measuring perceived value and patient satisfaction (Nguyen et al. 2021; Chou et al. 2019; Özer et al. 2016; Örgenç and Bekar; 2013; Dursun and Çerçi, 2004; Varinli, 2004). In this context, the research will



contribute to the literature in terms of determining the perceived value and measuring the effect of this perception on the level of satisfaction, and the fact that it was conducted on a different sample than other studies makes the research original.

In this context, the aim of the study is to determine the effect of the value perceived by patients towards the service they receive from the health institution on their satisfaction levels. The problem statements and hypotheses developed for this purpose are as follows:

P<sub>1</sub>: What is the perceived value in healthcare institutions?

P<sub>2</sub>: Does perceived value in healthcare institutions have an effect on patients' satisfaction?

H<sub>1</sub>: The value patients perceive about the health institution has a positive effect on their satisfaction levels.

## RESEARCH METHOD

Information about the method of the descriptive research conducted with the quantitative method is presented in this section. In this context, the data collection tool, population and sample, evaluation of the data and the ethical aspect of the research are explained.

### Data Collection Tool

A survey form consisting of 16 questions was used as the data collection technique in the study. The first seven questions of the survey form include demographic data. 6 questions are aimed at measuring perceived value and are taken from the study of Coşgun (2020). The minimum score that can be obtained from this scale is 6 and the maximum score is 30. If the scale score is below 18, the perceived value is low, and if the scale score is above 18 points, the perceived value is high. The last 3 questions are aimed at measuring the level of satisfaction and are taken from the study of Demirel and Bülbül (2014). For the satisfaction level, the lowest score was determined as 3 and the highest score was 15. Patients with a score below 9 have a low level of satisfaction, while patients with a score above 9 have a high level of satisfaction.

### Population and Sample

Study was individuals between the ages of 18-65 who received healthcare services in a private hospital. The most frequently used "convenience sampling" method was preferred as the sampling method in the research. The criteria for participation in the study were determined as participants agreeing to participate in the study and filling out the survey forms completely, and patients with incomplete markings were excluded from the study. It is recommended that the sample be at least five or ten times the number of scale items (Tezbaşaran, 1997; DeVellis and Thorpe, 2022, p. 65), and the study aimed to reach at least 160 people depending on this condition. In this context, 250 patients who voluntarily agreed to participate in the study constituted the sample of the study. Research data were collected by meeting patients face to face.

### Evaluation of Data

Data analysis was carried out using the SPSS statistical package and Amos program. Confirmatory Factor Analysis (CFA) was applied to determine the compatibility of the scales with the sample.

Cronbach Alpha analysis was used to determine the internal consistency of the scales. In all tests, the statistical significance level was determined as  $p < 0.005$ . Frequency, mean values and bivariate structural equation model were used to answer the problem statements and verify the hypothesis.

### Ethical Aspect of Research

Before starting the data collection phase of the research, permission was obtained from “Sivas Cumhuriyet University Social Sciences Scientific Research Proposal Ethics Evaluation Board” (Decision Date: 20.03.2024, Decision Number: E-99711239-050.04-412181). The purpose of the study was clearly explained to the patients, and their verbal and written consent was obtained on a voluntary basis. It was also declared that they could withdraw from the research at any time.

### FINDINGS

The findings obtained as a result of the analyzes are presented respectively in this section. In this context, first descriptive data regarding the participants and scales are presented. Afterwards, the results of the CFA analyzes regarding the scales are given. Finally, the results of the structural equation model designed to test the research hypothesis are presented.

**Table 1.** Descriptive data of the participants

<b>Gender</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Marital status</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Woman	102	40,8	Married	122	48,8
Male	148	59,2	Single	128	51,2
<b>Income rate</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Insurance</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Income Less Than Expenses	44	17,6	GSS	207	82,8
Income Equals Expenditure	112	44,8	Special insurance	37	14,8
Income More Than Expenditure	94	37,6	I Have No Insurance	6	2,4
<b>Education</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Job</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Primary education	36	14,4	Employee	34	13,6
High school	91	36,4	Officer	28	11,2
Associate Degree	35	14,0	Housewife	29	11,6
Licence	56	22,4	Self-employment	13	5,2
Graduate	32	12,8	Unemployed	13	5,2
<b>Number of Hospital Arrivals</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	Student	45	18,0
First	38	15,2	Private sector	77	30,8
2-5	144	57,6	Retired	11	4,4
6-9	49	19,6	<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>100</b>
10 and above	19	7,6			

The majority of patients participating in the study are male. The marital status of the participants is proportional. Again, the majority of participants stated that their income was equal to their expenses. It is also noteworthy that there are patients who prefer private hospitals even though their income is less than their expenses. Although occupational groups vary, it is seen that the highest occupational group consists of private sector employees. Most of the participants stated that they came to the same hospital many times.

**Table 2.** Descriptive Statistics for Scale Expressions

	Min	Max	Mean	Ss	Skewness	Kurtosis		
PV1. When I need to pay at the hospital, the prices applied are suitable for my budget.	2,00	5,00	3,33	1,00	-,383	,154	-1,430	,307
PV2. When I thought about the health service I received from the hospital, I felt valuable.	2,00	5,00	3,41	,95	-,614	,154	-1,179	,307
PV3. I think that the hospital is expert enough in providing health services.	2,00	5,00	3,52	,89	-,939	,154	-,616	,307
PV4. The service I received from the hospital was worth the time I spent.	2,00	5,00	3,43	,95	-,678	,154	-1,127	,307
PV5. I regained my health thanks to the services I received from the hospital.	2,00	5,00	3,67	,82	-1,251	,154	,461	,307
PV6. I did not experience much mental and physical stress while receiving service from the hospital.	2,00	5,00	3,54	,94	-,763	,154	-,755	,307
S1. I was satisfied with the healthcare service I received from the hospital.	2,00	5,00	3,58	,89	-1,022	,154	-,371	,307
S2. The services provided by the hospital I receive service from are close to ideal in my opinion.	2,00	5,00	3,53	,91	-,905	,154	-,676	,307
S3. The services provided by the hospital I receive service from are beyond my expectations.	2,00	5,00	3,17	1,02	-,168	,154	-1,223	,307
Value Perceived Value Average	12,00	30,00	20,93	4,10	-,821	,154	-,232	,307
Satisfaction Level Average	6,00	15,00	10,28	2,33	-,593	,154	-,672	,307
Perceived Value Scale Reliability Coefficient	0,828							
Satisfaction Scale Reliability Coefficient	0,765							

When the scale normality distributions are examined, kurtosis and skewness values of all judgment expressions are within  $\pm 1.5$ . Therefore, it was determined that the scales came from normal distribution. Again, the reliability levels of the scales were high. When the scale averages are examined, it is seen that both value perception and patient satisfaction are at a good level.

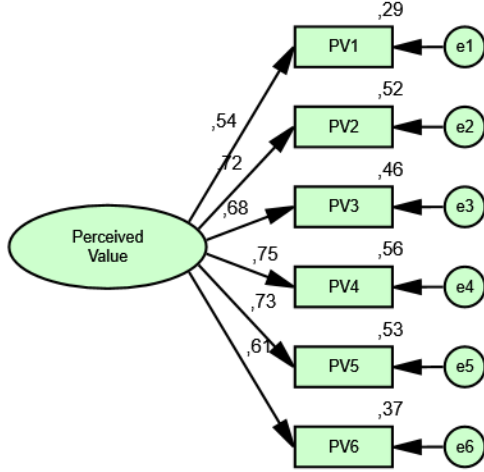
### CFA Results of the Perceived Value Scale

The sample in this research, a first-level single-factor Confirmatory Factor Analysis model was used, in which the observable variables in the scale were grouped under a single factor. While the model fit values for the Perceived Value scale are given in Table 3, the model fit diagram is shown in Figure 1.

**Table 3.** Measurement Model Fit Indices of the Perceived Value Scale

Measurement Model	p	$\chi^2/sd$	GFI	AGFI	NFI	IFI	RMSEA
Reference Values		$\leq 5$	$\geq 0,850$	$\geq 0,850$	$\geq 0,900$	$\geq 0,900$	$\leq 0,080$
AD Scale Values	0,000	4,433	0,948	0,880	0,922	0,938	0,071

When the measurement indices of the perceived value variables in Table 3 are examined, it is seen that all values are at reference values. In this context; After CFA, it is seen that the model has a good fit.



**Figure 1.** Perceived Value Scale CFA Diagram

Looking at the parameter values of the measurement model in Figure 1, SRA values should be at least 0.30; It appears to be between 0.54 and 0.75. This does not require removing any variables from the model.

When the results were evaluated collectively, the Perceived Value scale used was validated (Table 3, Figure 1).

### CFA Results of Satisfaction Scale

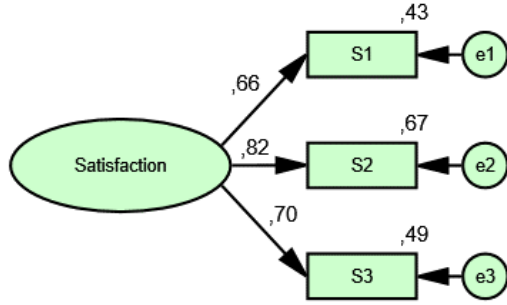
To evaluate the compatibility of the scale, for which validity and reliability studies have been conducted in the literature, with the sample in this research, a first-level single-factor Confirmatory Factor Analysis model was used, in which the observable variables in the scale were grouped under a single factor. While the model fit values for the satisfaction scale are given in Table 4, the model fit diagram is shown in Figure 2.

**Table 4.** Measurement Model Fit Indices of the Satisfaction Scale

Measurement Model	p	$\chi^2/sd$	GFI	AGFI	NFI	IFI	RMSEA
Reference Values		$\leq 5$	$\geq 0,850$	$\geq 0,850$	$\geq 0,900$	$\geq 0,900$	$\leq 0,080$
AD Scale Values	0,000	4,542	0,921	0,852	0,911	0,912	0,077

When the measurement indices of the satisfaction variables in Table 4 are examined, it is seen that all values are at reference values. In this context; After CFA, it is seen that the model has a good fit.





**Figure 2.** Satisfaction Scale CFA Diagram

Looking at the parameter values of the measurement model in Figure 2, SRA values should be at least 0.30; It is seen that it is between 0.66 and 0.82. This does not require removing any variables from the model.

When the results were evaluated collectively, the Perceived Value scale used was validated (Table 4, Figure 2).

### Testing Structural Equation Modeling (SEM)

In this research, a statistical model was created using Structural Equation Modeling (SEM) in line with predetermined theoretical expectations and literature. First, the measurement model was statistically tested with Confirmatory Factor Analysis (CFA) to see if the data was compatible with the model. Then, seeing that the data showed a normal distribution, the covariance matrix was calculated with the maximum likelihood method and the research hypotheses were evaluated through the structural model containing latent variables through the IBM AMOS 23 program. The developed structural equation model and hypothesis results are presented respectively.

Model: The effect of perceived value in healthcare institutions on patients' satisfaction levels

H<sub>1</sub>: The value patients perceive about the health institution has a positive effect on their satisfaction levels.

**Table 5.** Research Model Fit Indices

Measurement Model	p	$\chi^2/sd$	GFI	AGFI	NFI	IFI	TLI	RMSEA
Reference Values		$\leq 5$	$\geq 0,850$	$\geq 0,850$	$\geq 0,900$	$\geq 0,900$	$\geq 0,900$	$\leq 0,080$
AD Scale Values	0,000	2,844	0,940	0,896	0,918	0,945	0,924	0,076

When Table 5 is examined, it is determined that the fit indices of the variables included in the model are at threshold values, and accordingly, the model is compatible with the data.

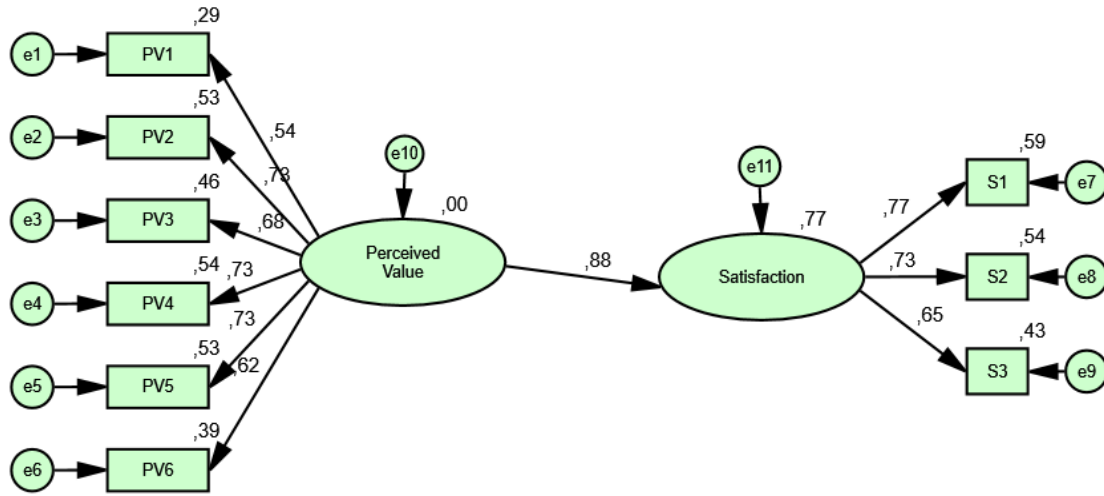


Figure 3. Model Diagram

Model parameter values are given in Table 6.

Table 6. Model Parameter Values

			Estimate	SRA	SE	t	p
Satisfaction	<---	Perceived Value	1,116	,878	,146	7,622	** *
PV1	<---	Perceived Value	1,000	,536			** *
PV2	<---	Perceived Value	1,293	,730	,163	7,929	** *
PV3	<---	Perceived Value	1,117	,678	,147	7,609	***
PV4	<---	Perceived Value	1,287	,733	,162	7,942	** *
PV5	<---	Perceived Value	1,108	,729	,140	7,921	***
PV6	<---	Perceived Value	1,087	,623	,150	7,237	
S1	<---	Satisfaction	1,000	,770			** *
S2	<---	Satisfaction	,973	,732	,090	10,767	** *
S3	<---	Satisfaction	,970	,654	,101	9,642	** *

Looking at the measurement model parameter values in Table 6, it is seen that the SRA values are between 0.536 and 0.878. Additionally, were significant, as "p" values were less than 0.001 in all relationships. This does not require removing any variables from the model.

Figure 3 was used to test the H<sub>1</sub> hypothesis (Patients' perceived value of the healthcare institution has a positive effect on their satisfaction level). The perceived value of the health institution was accepted as an exogenous variable and the satisfaction levels of the patients were accepted as an endogenous variable, and this latent variable structural model was tested. According to the data in Figure 4 and Table 5-6, it was determined that the perceived value of the health institution positively affected the satisfaction level of the patients ( $\beta=0.88$ ;  $p<0.001$ ), as a result of the total



effect showing the path coefficient ( $\beta$ ). With this result, H1 hypothesis was accepted. Therefore, it can be stated that the perceived value in the health institution increases patients' satisfaction levels positively and significantly.

## DISCUSSION AND CONCLUSION

250 patients who received healthcare services from a private hospital participated in the research, which was conducted to determine the effect of the value perceived by patients regarding the service they received from the healthcare institution on their satisfaction levels. As a result of the research, it is seen that the value that patients perceive from the health institution is at a good level. Likewise, patients' satisfaction levels are also good. This result is expected, considering that private hospitals attach great importance to quality and patient satisfaction in order to gain a competitive advantage.

As a result of the research, patients perceive from the health institution is at a good level. Likewise, patients' satisfaction levels are also good. This is an expected certificate when the main point of effective service delivery and success of businesses is quality (Öniz vd. 2023) and private hospitals attach great importance to quality and patient satisfaction in order to gain competitive advantage.

The research hypothesis, "Patients' perceived value of a healthcare institution positively influences their satisfaction levels," was tested using a structural equation model. The results revealed a strong positive correlation between the value patients perceive and their satisfaction levels. This finding aligns with the research conducted by Dursun and Çerçi (2004), which found significant correlations between perceived quality of health services, patient satisfaction, and behavioral intention. Their study also identified service quality as the most influential factor on patient satisfaction and behavioral intention. Similarly, Varinli (2004) explored the relationships between service quality, perceived value, patient satisfaction, and behavioral intentions in private hospitals. The results indicated a robust relationship among these variables.

In the same vein, Choi et al. (2004) investigated the interplay between service quality, perceived value, patient satisfaction, and behavioral intention among patients in an international context. Their findings confirmed the existence of relationships among all these variables. In addition to studies that jointly evaluate different variables, there are also studies that only examine value perception and patient satisfaction, which are closely related to the research. For example; Örg ev and Bekar (2013) stated that the perceived value of hospitals has a very strong effect on patient satisfaction. Ozer et al. (2016) found in their study at university hospitals in Turkey that perceived value affected customer satisfaction.

International literature is Chou et al. (2019) determined in their study in Thailand that perceived value had significant positive effects on customer satisfaction. Most recently, Nguyen et al. (2021) conducted research on private healthcare services in Vietnam; However, they determined that the value perceived by patients did not significantly affect their satisfaction. As a result of their research with patients applying to dentistry in China, Lin and Yin (2022) found that perceived value, perceived quality and expected quality have direct effects on patient satisfaction and indirect effects on patient loyalty, and are mediated by patient satisfaction.

Research results and literature show that perceived value in hospitals has a significant impact on patient satisfaction. Perceived value is a reflection of patients' perceptions of the quality of



## ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 2 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

healthcare and the cost of the service provided. Research shows that patients' perceived value also plays a decisive role in behavioral outcomes such as trust, loyalty and intention to recommend. In particular, the structure of perceived value in healthcare services affects patients' satisfaction levels and therefore hospital loyalty. However, this effect is at different rates in different geographies. Therefore, for hospitals, increasing perceived value and ensuring patient satisfaction by improving service quality is one of the keys to gaining competitive advantage and gaining patients' loyalty.

Hospitals' strategies in this regard should be aimed at improving the overall quality of healthcare services and patient experience. An effective way to improve patient experiences is to improve human resources. As a matter of fact, people are one of the most important resources in the provision of health services (Özşahin and Öztürk, 2024: 342).

Based on all these, it is recommended that future studies develop a more comprehensive model by including different variables. It is recommended that the study population be expanded to include different hospital groups and comparisons be made across different hospital types. It is recommended that hospital managers take all these into consideration and adopt a multidimensional approach according to the needs and expectations of patients.

### Conflict of Interest

There is no conflict of interest between any institution, person or authors in this study.

### REFERENCES

- Agyapong, A., Afi, J.D. and Kwateng, K.O. (2018). Examining the effect of perceived service quality of health care delivery in Ghana on behavioural intentions of patients: The mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 11(4), 276-288. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1326703>
- Choi, K.S., Cho, W.H., Lee, S., Lee, H. and Kim, C. (2004). The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean study. *Journal of Business Research*, 57(8), 913-921. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(02\)00293-X](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00293-X)
- Chou, S. K., Kohsuwan, P., and Thanabordeekij, P. (2019). The Impact of Corporate Image, Service Quality, Trust, and Perceived Value on Chinese Customer Satisfaction and Loyalty: Medical Services in Thailand. *Human Behavior, Development & Society*, 20(3).
- Coşgun, Y. (2020). Sağlık Hizmetinde Algılanan Kalite ve Değerin Hasta Tutum, Tatmin ve Davranışsal Niyetleri Üzerine Etkisi, Master's thesis, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.
- Demirel, Ö. and H. Bülbül (2014). Kamu ve Özel Hastanelerde Hizmet Kalitesi, Hasta Tatmini ve Tercih Arasındaki İlişki: Karşılaştırmalı Bir Analiz, *Amme İdaresi Dergisi*, 47 (2), 12-17.
- Durmuş, A. (2017). Algılanan Değerin Hasta Davranış ve Tavsiye Niyetine Etkisi, Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Dursun, Y. and Çerçi, U. M. (2004). Algılanan sağlık hizmeti kalitesi, algılanan değer, hasta tatmini ve davranışsal niyet ilişkileri üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (23), 1-16.



## ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 2 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

- Filiz, M., and Güngör, S. (2023). Türkiye’de Sağlık Kurumlarında Değer Algısına Yönelik Bir Araştırma. Artvin Çoruh Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 9(1), 91-110. <https://doi.org/10.22466/acusbd.1260691>
- Gözlü, K. (2023). Kalite Yönetimi ve Sağlıkta Kalite Standartları. Güncel Yaklaşımlarla Teoriden Uygulamaya Sağlıkta Stratejik Yönetim (210-234), Ed. Kubilay Özer, Mehtap Çakmak Barsbay, Çizgi yayınevi.
- Kavak, D. G. (2018). Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü (Tüska) Sağlıkta Akreditasyon Standartları, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi, 1(1), 14-20.
- Lin, W., and Yin, W. (2022). Impacts of service quality, brand image, and perceived value on outpatient’s loyalty to China’s private dental clinics with service satisfaction as a mediator. PloS one, 17(6), e0269233.
- Nguyen, N. X., Tran, K., and Nguyen, T. A. (2021). Impact of service quality on in-patients’ satisfaction, perceived value, and customer loyalty: A mixed-methods study from a developing country. Patient preference and adherence, 2523-2538. <https://doi.org/10.2147/PPA.S333586>
- Öniz, C., Karki, A., Demir Yurtseven, E. (2023). Meslek yüksekokullarında algılanan hizmet kalitesinin kariyer iyimserliğine etkisi, Studies on Social Science Insights, 3(1), 48-66. <http://dx.doi.org/10.53035/SOSSCI.54>
- Örgev, C., and Bekar, T. (2013). Non-monetary costs, hospital perceived value and patient satisfaction in health institutions. International Journal of Alanya Faculty of Business, 5(2), 87-97.
- Özer, L., Başgöze, P., and Karahan, A. (2017). The association between perceived value and patient loyalty in public university hospitals in Turkey. Total Quality Management & Business Excellence, 28(7-8), 782-800. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1124723>
- Özşahin, F. ve Öztürk, Z. (2024). Özel ve Kamu Hastanelerinde stratejik insan kaynakları yönetimi ve çalışan performansı ilişkisi. Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 13(1), 341-350. <https://doi.org/10.37989/gumussagbil.1323939>
- Semiz, B. B., Semiz, T. and Güneş, K. (2023). Sağlık kurumlarında algılanan hizmet kalitesinin ve hasta memnuniyetinin ölçülmesine yönelik bir araştırma. Business ve Management Studies: An International Journal, 11(3), 1130-1151. <https://doi.org/10.15295/bmij.v11i3.2289>
- Seyfioğlu, E.F and Başdaş, N. Ü. (2021). Değer Temelli Sağlık Hizmetlerinde Bir Değer Bileşeni Olan Hasta Sonuçlarının Ölçümü ve Önemi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 24(2), 399-414.
- Suhail, P. and Srinivasulu, Y. (2021). A perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda Healthcare, 12(1), 93-101. <https://doi.org/10.1016/j.jaim.2020.10.011>
- Varinli, İ. (2004). Hizmet kalitesi, değer, hasta tatmini ve davranışsal niyetler arasındaki ilişki-Kayseri’de poliklinik hastalarına yönelik bir araştırma. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1(17), 33-52.
- Yeşilyurt, Ö. and Tekin, M. (2021). Sağlık kurumunda hasta memnuniyetini ve davranışsal niyeti etkileyen faktörlerin yapısal eşitlik modeli ile değerlendirilmesi. Turkish Studies-Social Sciences, 16(2), 1-13.



## ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 2 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

Zaid, A.A., Arqawi, S.M., Mwais, R.M.A., Al Shobaki, M.J. and Abu-Naser, S.S. (2020). The impact of total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in palestinian healthcare organizations. *Technology Reports of Kansai University*, 62(3), 221-232.



## ADAPTATION OF WAKE FOREST PHYSICIAN TRUST SCALE TO TURKISH: A VALIDITY AND RELIABILITY STUDY

**Melisa KOÇ**

Sivas Cumhuriyet University, melisakoc1112@gmail.com, orcid.org/0000-0002-7283-4288

**Prof. Dr. Hatice ULUSOY**

Sivas Cumhuriyet University, hulusoy@cumhuriyet.edu.tr, orcid.org/0000-0002-8911-5490

**Sait BARDAKÇI**

Sivas Cumhuriyet University, sbardakci@cumhuriyet.edu.tr, orcid.org/0000-0003-3720-5029

Makale Gönderim Kabul Tarihi (06.05.2024-28.07.2024)

### Abstract

Trust in the patient-physician relationship is one of the important factors determining the quality of patient care. The aim of this study was to examine the psychometric properties of the Wake Forest Physician Trust Scale and to analyze its Turkish validity and reliability. The sample group, selected by simple random sampling method, consists of 753 patients who applied to the outpatient clinics of three hospitals in Sivas city center. Exploratory factor analysis (EFA) and confirmatory factor analysis (CFA) were applied for construct validity. For reliability, Cronbach  $\alpha$  coefficient was calculated and analyzed. EFA revealed that the measurement structure of the scale explained 69.144% of the variance. The Turkish version of the scale consists of 7 items and one dimension. The validity of this scale was confirmed by applying CFA. Cronbach's  $\alpha$  coefficient for the WFPTS was found to be 0.92. The Turkish version of the WFPTS has a high level of validity and reliability. There is no scale developed to measure patients' trust in physicians in Turkish. This scale will be useful to measure trust in the patient-physician relationship in Turkish culture.

**Keywords:** Wake Forest Physician Trust Scale, Patient-Physician Relationship, Trust, Validity and Reliability

### Öz

Hasta-hekim ilişkisinde güven, hasta bakımının kalitesini belirleyen önemli faktörlerden biridir. Bu çalışmanın amacı Wake Forest Hekime Güven Ölçeği'nin psikometrik özelliklerini incelemek, Türkçe geçerlilik ve güvenilirliğini analiz etmektir. Basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçilen örneklem grubu, Sivas il merkezindeki üç hastanenin polikliniklerine başvuran 753 hastadan oluşmaktadır. Yapı geçerliliği için açımlayıcı faktör analizi (AFA) ve doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır. Güvenilirlik için Cronbach  $\alpha$  katsayısı hesaplanmış ve analiz edilmiştir. AFA, ölçeğin ölçüm yapısının varyansın %69,144'ünü açıkladığını ortaya koymuştur. Ölçeğin Türkçe versiyonu yapılan analizler sonucunda 7 madde ve bir



# ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 2 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

boyuttan oluşmaktadır. Bu ölçeğin geçerliliği DFA uygulanarak teyit edilmiştir. WFPTS için Cronbach's  $\alpha$  katsayısı 0,92 olarak bulunmuştur. WFPTS'nin Türkçe versiyonu yüksek düzeyde geçerlilik ve güvenilirliğe sahiptir. Türkçe'de hastaların hekimlere olan güvenini ölçmek için geliştirilmiş bir ölçek bulunmamaktadır. Bu ölçek Türk kültüründe hasta-hekim ilişkisinde güveni ölçmek için faydalı olacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Wake Forest Hekim Güven Ölçeği, Hasta-Hekim İlişkisi, Güven, Geçerlilik ve Güvenilirlik

## 1. INTRODUCTION

Trust is an important element that plays a role in determining the level of communication in social relations between people. It is built through behaviors and is crucial for healthy communication (Gülcemal, 2015). It is also an essential element in the patient-physician relationship. Trust in physician-patient relationships is a key component of high quality patient care (Segers & Merters 2022, Wu et al 2022). Patients want to be informed by the physician they consult, to share their personal information, and to know and trust that the services they need will be provided (Alkan, 2022). Patients want to trust the physician throughout the diagnosis and treatment process, and this sense of trust affects not only the patient but also the patient's relatives. Among other factors, the use of technology and the involvement of other healthcare professionals in healthcare delivery can affect the patient's sense of trust (Thom,2004).

Establishing a sense of trust between the patient and the physician starts at the first encounter (Dinççağ,1999). The physician's emotional state, appearance and attitude affect the patient's trust and communication (Çobanoğlu, 2009). The physician's behaviors, including their communication, are considered to be the most important variable affecting trust in the patient-doctor relationship (Rudawska & Krot 2018). A recent study concluded that trust is primarily related to what happens between clinicians and patients in the exam room (Khullar et al 2022). It is quite difficult for a patient to trust a physician who is unfriendly, doesn't listen, doesn't give a chance to speak and show any interest and compassion during the treatment. If the patient doesn't have a sense of trust in the doctor, the treatment that the doctor intends to give may not be followed (Safran, 2001). Patients want their physicians to handle their issues in a way that doesn't damage their trust (Gordon, 1997).

Measuring trust will help inform policy deliberations and stabilize situations that threaten the doctor-patient relationship (Thom 2004). In the relevant literature there are many studies that seek to answer the question of how patients' trust in physicians can be measured (Boubshait et al. 2022, Richmond 2022, Han et al 2022, Wu et al 2022, Deniz et al. 2021, Koca et al. 2021, Şengül et al. 2020, Petrocchi et al. 2020, Heybet et al. 2016, Dong et al. 2014, Bachinger et al. 2009, Lee et al. 2009, Hall et al. 2002, Pearson et al. 2001). However, when reviewing the national literature, no standardized scale developed in Turkish or a Turkish validity and reliability study for measuring patients' trust in physicians was found. Based on this gap in literature, this study conducted with the aim of adapting a scale that measures patients' trust in physicians in Turkish language. The aim of the present study is to examine the psychometric properties of the WFPCS and to analyze its Turkish validity and reliability.

### 1.1. The Wake Forest Physician Trust Scale (WFPTS)

The WFPTS was originally developed by Hall et al. (2002) in the United States using items from previous trust scales and research with larger samples at the national and regional levels. It



consists of 10 statements reflecting patients' trust in their physicians. The scale has a unidimensional structure. The scale is designed using a 5-point Likert scale with response options ranging from "1: Strongly Disagree", "2: Disagree", "3: Neutral", "4: Agree", "5: Strongly Agree". In the original study in which the scale was developed, the Cronbach's alpha reliability coefficient was calculated as 0.93. If a high score is obtained from the scale, it shows that the trust in the physician is high. The scale has previously been adapted into Dutch (Bachinger et al., 2009), Chinese (Dong et al., 2014), German and French (Petrocchi et al., 2020) and French (Amarandei et al 2021).

## 2. METHOD

### 2.1. The Translation of the Scale into Turkish

First Mark Hall, one of the developers of the scale was contacted via e-mail and a written permission to adapt the WFPTS to Turkish was obtained. Then, three experts including an academic in the field of Health Management, an academic in the field of English Language and Literature and a physician with a good command of English translated the original version of the scale into Turkish. Subsequently, the scale was translated back from Turkish into English by three experts who are proficient in both languages and the researchers made necessary adjustments to the items based on these translations. The final version of the scale was pilot tested on 30 patients, and it was concluded that the scale items were understandable for everyone.

### 2.2. Population and Sample

The study was conducted by administering a questionnaire to patients who visited the outpatient clinics of a total of three hospitals in total, two public hospitals and one private hospital located in the city centre of Sivas, between 01.02.2023 and 03.03.2023. Patients aged 18 years old and older, who had previously visited the same physician for at least one private examination, who had basic literacy skills, no visual impairment and/or reading comprehension difficulties or any other obstacles were included in the study on a voluntary basis. When individuals who do not represent the population are excluded and a margin of error of 5% and a trust level of 95% are taken into account, it was calculated that a sample size of 383 people would be sufficient. The people who participated in the study were selected using a subset of random sampling called simple random sampling.

The questionnaire was distributed to the patients, in the outpatient clinics, to the patients who agreed to participate in the study after the explanations about the study were provided by the second author MK, who met the patients in person while they were waiting in the outpatient clinics. After the completion of the questionnaires, they were collected by the same author. Informed consent was obtained from all patients and anonymity and confidentiality of participants were protected. Ethics committee approval for this study was obtained from Cumhuriyet University Ethics Committee on 14.12.2022. The EFA, aiming to determine the measurement structure of the WFPTS was conducted with a study group consisting of 500 patients (289 female, 211 male). CFA and calculation of the Cronbach's Alpha coefficient were performed to examine the construct validity of the scale obtained from a total of 253 patients (148 female, 105 male).

### 2.3. Data Analysis

To examine the construct validity of WFPTS, confirmatory and exploratory factor analysis (CFA and EFA) were conducted. EFA and CFA were performed using independent samples. There is no definitive statement in the literature regarding which fit indices should be used for

interpreting CFA results, but fit indices such as  $\chi^2$ /sd GFI, CFI, TLI and RMSEA are commonly used. These indices were also considered in this study. A  $\chi^2$ /sd index below 3, GFI index above 0.90, TLI and CFI indices above 0.95 and RMSEA index below 0.05 and 0.08 indicate an acceptable level of model fit (Meydan and Şeşen, 2015: 37).

The reliability of the scale was examined by calculating Cronbach's  $\alpha$  coefficient. In addition the inter-item correlations and item-total correlations were calculated, and the internal consistency of the scale was assessed in this context.

To assess the internal validity of the scale, Spearman correlation coefficients were calculated and evaluated between trust in the medical practitioner and contentment with the medical practitioner, as well as the earlier appointments with the medical practitioner. It was expected that these correlation values would be meaningful in the line with the research findings of Hall et al. (2002). The Spearman correlation coefficient was used due to the non-normal distribution of the data related to the variable of trust in the physician. Exploratory Spearman correlations were also examined between trust in the physician and gender, age, education level and income level. IBM SPSS 25.0 and IBM AMOS 25.0 software packages were used for conducting the mentioned statistical analysis.

### 3. RESULTS

**Table 1.** The Original Wake Forest Physician Trust Scale Items (English-Turkish)

Items	English	Turkish
1	[Your doctor] will do whatever it takes to get you all the care you need.	Doktorunuz ihtiyacınız olan tüm tedavileri almanız için ne gerekiyorsa yapacaktır.
2	Sometimes [your doctor] cares more about what is convenient for [him or her] than about your medical needs.	Doktorunuz, bazen sizin tıbbi ihtiyaçlarımızdan çok, kendisi için uygun olan şeye daha fazla önem verir.
3	Your doctor's medical skills are not as good as they should be.	Doktorunuzun mesleki (tıbbi) becerileri olması gerektiği kadar, yeterince iyi değildir.
4	[Your doctor] is extremely thorough and careful.	Doktorunuz son derece titiz ve dikkatlidir.
5	You completely trust [your doctor's] decisions about which medical treatments are best for you.	Doktorunuzun sizin için en iyi tedavi kararını vermiş olduğuna güveniniz tamdır.
6	[Your doctor] is totally honest in telling you about all of the different treatment options available for your condition.	Doktorunuz sizin için uygun olan tüm tedavi seçeneklerini tamamen dürüst bir şekilde size söyler/anlatır.
7	[Your doctor] only thinks about what is best for you.	Doktorunuz (sadece) sizin için en iyi olanı düşünür.
	Sometimes [your doctor] does not pay	Doktorunuz, bazen ona söylemeye

8	full attention to what you are trying to tell [him or her].	çalıştığınız şeye tam olarak dikkatini vermez.
9	You have no worries about putting your life in [your doctor's] hands.	Hayatınızı doktorunuzun ellerine teslim etme konusunda endişeniz yoktur.
10	All in all, you have complete trust in [your doctor].	Doktorunuza güveniniz tamdır.

The English and Turkish versions of the WFPTS items are given in Table 1. The original scale is in English and consisted of 10 items. As explained in section 3.1, it was observed that the three items, (item no 2,3,8) with negative content had the lowest correlations with the entire scale, were removed from the scale.

**Table 2.** Demographic Characteristics of the Sample (N=753)

	N	%
<b>Age</b>		
18-27	247	32,8
28-37	212	28,2
38-47	136	18,1
48-57	86	11,4
58-67	40	5,3
68 and above	32	4,2
<b>Sex</b>		
Female	437	58,0
Male	316	42,0
<b>Education Level</b>		
Primary School	92	12,2
Middle School	55	7,3
Highschool	172	22,8
Associate's Degree	122	16,2
Bachelor Degree	251	33,3
Master's Degree	49	6,5
Doctorate Degree	12	1,6
<b>Chronic Disease</b>		
None	504	66,9
Diabetes	45	6,0

Hypertension	34	4,5
Cancer	16	2,1
Asthma/COPD	54	7,2
Heart Diseases	24	3,2
Others	76	10,1

Sociodemographic data of the patients who participated in the study are given in Table 2.

### 3. 1. Factor Structure and Structural Validity

First the Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) coefficient was calculated and the Bartlett's Test was conducted to determine the adequacy of the sample size and the suitability of the data for EFA. In the analysis, the KMO coefficient was calculated as 0.912, and based on the results of the Bartlett's Test  $\chi^2=2501,163$ ,  $p<0,001$ , it was determined that the sample size and the data were suitable for the EFA.

Based on the EFA conducted, two factors were extracted that had eigenvalues above 1 and accounted for 66.914% of the total variance (Table 2). The first factor included 7 items with negative statements (Item2, Item3, Item8). A positive and high correlation ( $r= 0,71$ ) was found between the two factors, and all items did not load under a single factor. However, it was not possible to separate the items based on the statements they contained, considering the items that comprised the two factors. It was also observed that the three items with negative content had the lowest correlations with the entire scale ( $r=0,327$ ;  $r=0,463$  ve  $r=0,533$ , respectively). On the basis of all these findings, the three items that loaded under the second factor, which contained negative content, were removed from the scale and the EFA procedure was repeated.

**Table 3.** Results of Exploratory Factor Analysis for the 10-Item Scale (N=500)

Scale Sub-Dimension	Items	Factor Load Value	Variance (%)	Cumulative Variance (%)
<b>Factor 1</b>	Item5	0,866	53,778	53,778
	Item10	0,848		
	Item6	0,823		
	Item4	0,805		
	Item7	0,803		
	Item9	0,797		
	Item1	0,718		
<b>Factor 2</b>	Item3	0,790	13,136	66,914
	Item2	0,782		
	Item8	0,682		

Repeated EFA revealed a 7-item measurement structure with a single factor explaining 69.144% of the variance, with factor loading values ranging from 0.742 to 0.892. (Table 4).

**Table 4.** Results of Exploratory Factor Analysis for the 7-Item Scale (N=500)

Scale Sub-Dimension	Items	Factor Load Value	Variance (%)
<b>Factor 1</b>	Item5	0,892	69,144
	Item10	0,881	
	Item6	0,846	
	Item7	0,826	
	Item4	0,821	
	Item9	0,803	
	Item1	0,742	

The fit index value obtained from the CFA conducted for the one-dimensional measurement structure are provided in Table 5.

**Table 5.** Fit Index Values for Two Alternative Models

	$\chi^2$	sd	$\chi^2/sd$	GFI	CFI	TLI	RMSEA
WFPTS	27,604	13	2,123	0,970	0,984	0,974	0,067

When looking at the fit index values in table 5, the single-factor model shows a good fit based on  $\chi^2/sd$  GFI, CFI and TLI indices, and an acceptable fit based on the RMSEA items. The standardized factor loadings obtained from the CFA for the items in the scale, as well as the AVE and CR values for the factors, were obtained as shown in Table 6.

**Table 6.** Standart Regression Weights of WFPTS Items

Items	Trust
1. Your physician will do whatever it takes for you to receive all the necessary treatments.	0,680
4. Your physician is extremely thorough and careful.	0,749
5. You have full trust that your physician has made the best treatment decision for you.	0,800
6. Your physician honestly tells/explains all the treatment options that are suitable for you.	0,803

7. Your physician considers (only) what is best for you.	0,717
9. You have no worries about putting your life in your physician's hands.	0,678
10. You have complete trust in your physician.	0,770
<b>AVE</b>	<b>0,55</b>
<b>CR</b>	<b>0,93</b>

### 3. 2. Reliability

The total Cronbach's alpha coefficient for the 7-item scale was found to be 0.92. The average value of the inter-item correlations was calculated as 0.66. It was found that all item-total correlations were significantly above 0.2 and ranged from 0.66 to 0.84.

### 3. 3. Internal Validity

The WFPTS analysis shows a high correlation between physician trust and satisfaction, indicating a strong correlation between trust and satisfaction ( $r=0,589$ ;  $p<0,05$ ). In addition, a positive and significant correlation was found between trust in the physician and the number of previous appointments with the physician ( $r=0,196$ ;  $p<0,05$ ) (Table 6).

**Table 7.** Standard Regression Weights of WFPTS Items (N=253)

	Trust in Physician		
	N	r	p
Satisfaction with the Physician	253	0,589	<b>0,000</b>
Number of Previous Appointments	253	0,196	<b>0,000</b>
Gender	253	-0,031	0,484
Age	253	0,053	0,239
Education Level	253	-0,105	<b>0,019</b>
Income Level	253	-0,054	0,231

### 3. 4. Trust in the Physician and Patient Characteristics

The relationship between the WFPTS scores and patient demographic characteristics was examined (Table 7). There was no significant correlation between the trust in the physician variable and gender, age and income level ( $p>0,05$ ). However, a significant negative correlation was observed between trust in the physician and education level.

## 4. CONCLUSIONS AND DISCUSSION

### 4.1. Conclusion

The analysis conducted to determine the factor structure of the WFPTS, two different measurement models were obtained. The first model consists of 7 items and a single underlying factor. Based on the results of the CFA, it was concluded that the fit index values of the first model were better than those of the second model, indicating a good fit with the data. In the literature, it is generally considered sufficient for the total explained variance ratio to be above 60% in EFA (Kartal and Bardakçı, 2018:101). Hair et al.. (2009) suggest that item factor loading values above 0.50 are an appropriate criterion. According to Büyüköztürk (2010), factor loading values of at least 0.45 are considered sufficient for construct validity. On the basis of these criteria, the scale appears to meet the requirements for construct validity. The results indicate that the factor structure of the scale should be single-factor according to these findings. In this respect, the factor structure of the original WFPTS differs from the adapted scale, but it yields similar results to the Dutch version.

### 4.2. Discussion

Having both convergent and discriminant validity is an important indicator of the construct validity of scale. In terms of convergent validity, AVE (Average Variance Extracted) and CR(Composite Reliability) values are taken into account, as these values provides information about the fit of the items grouped under the same factor. If the AVE value for a factor is less than 0.5, the scale does not have convergent validity because it means that variance that could be attributed to measurement error is greater than the variance explained by that factor (Fornell and Larcker, 1981:46). The calculated CR value for the factors ranges between 0 and 1. For the scale to have convergent validity, it should have values greater than 0.7 (Kartal and Bardakçı, 2018:102). The AVE value of the WFPTS was calculated as 0.55, and the CR coefficient was calculated as 0.93.

Cronbach's  $\alpha$  coefficient is a measure of internal consistency and an important indicator of reliability. If this coefficient is greater than 0.70, it indicates that the scale is reliable. In this study the Cronbach's  $\alpha$  coefficient for WFPTS was calculated as 0.92. Therefore, the scale has a high reliability. For WF-D (Bachinger, 2009), a Cronbach's  $\alpha$  coefficient of 0.88 was found. Hence, there is similarity between the Dutch version and this study.

The correlation between the measurement results of the WFPTS and patients' demographic characteristics was examined. While no significant correlation was found between the variable of trust in the physician and gender, age, and income level, a negative and significant correlation was found with educational level. Hall et al. found that patients' trust in their doctors led to higher satisfaction in their encounters, and longer lasting relationships with them increased trust. There was a significant and strong correlation between trust in the physician and the number of previous appointments.

### 4.3. Practice Implications

Trust in the patient-physician relationship is one of the important factors determining the quality of patient care. There is no scale developed in Turkish to measure patients' trust in physicians. The WFPTS, which was adapted into Turkish in this study, is a reliable and valid measurement to assess patients' trust in their physicians. Therefore, it is thought that this scale, for which validity and reliability studies have been conducted, will meet the need in the field.

Contribution Rate of Researchers: The contribution rates of the authors in the study are equal.



## ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 2 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

Statement of Support and Acknowledgment: Some of the findings of this study is derived from the first author's master's thesis and it was supported by “Sivas Cumhuriyet University Scientific Research Project Fund” within the scope of project number “SBF-2023-100”.

Conflict Statement: The authors have no conflict of interest to declare.

"We confirm that all patient/personal identifiers have been removed or hidden so that the patient/persons identified cannot be identified and cannot be identified through the details of the story."

"In order to conduct the study, ethics committee permission dated 14.12.2022 and numbered 2022-12/46 was obtained from Sivas Cumhuriyet University Non-Interventional Clinical Research Ethics Committee. In addition, permission letters were obtained from the Provincial Health Directorate for Numune Hospital, the Chief Physician of Private Sivas Medicana Hospital and the Chief Physician of the University Hospital."

“Authors' contribution rates in the study are equal.”

### REFERENCES

- Gülcemal E, Keklik B. An investigation on factors affecting the confidence of patients to physicians: a research in Isparta. *Mehmet Akif Ersoy University Journal of Social Sciences Institute* 2016; 8: 64-87. <https://doi.org/10.20875/sb.66346>. (in Turkish)
- Segers S, Mertes H. The curious case of “trust” in the light of changing doctor–patient relationships. *Bioethics* 2022. <https://doi.org/10.1111/bioe.13064>.
- Wu Q, Jin Z, Wang P. The Relationship Between the Physician-Patient Relationship, Physician Empathy, and Patient Trust. *J Gen Intern Med.* . 2022; 37: 1388-93. <https://doi.org/10.1007/s11606-021-07008-9>.
- Alkan A, Özyıldız KH, Güder M, Balcı B. A field study on the relationship between the use of media tools and trust to physicians: the case of Isparta province. *Türkiye Klinikleri J Health Sci* 2022; 7: 233-41. <https://doi.org/10.5336/healthsci.2021-81511>. (in Turkish)
- Thom DH, Hall MA, Pawlson LG. Measuring patients' trust in physicians when assessing quality of care. *Health Aff (Millwood)* 2004; 23: 124-32. <https://doi.org/10.1377/hltaff.23.4.124>.
- Dinççag A. Communication with the patient, İstanbul: *Nobel Publishing*; 1999. (in Turkish).
- Çobanoğlu N. Theoretical and applied medical ethics, 1th ed. Ankara: *Eflatun Publishing*; 2009. (in Turkish).
- Rudawska, I., and Krot, K. “The relationship between doctors' communication and trust in doctor: some behavioural data,” in problems, methods and tools in experimental and behavioral economics. CMEE 2017. *Springer Proceedings in Business and Economics*, eds K. Nermend and M. Latuszynska (Cham: Springer) 2018. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-99187-0-14>.
- Khullar D, Prasad K, Neprash H, Poplau S, Brown RL, Williams ES, Audi C, Linzer M. Factors associated with patient trust in their clinicians: results from the healthy work place study. *hcmrjournal* 2022; 47: 289-96. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000336>.
- Safran DG, Montgomery JE, Chang H. Switching doctors: predictors of voluntary disenrollment from a primary physician's practice. *J Fam Pract* 2001; 50: 130-36. PMID: 11219560.
- Gordon T, Edwards WS. Doctor-Patient Cooperation, İstanbul: *Sistem Publishing*; 1997. (Translated in Turkish by Emel Aksay)





## ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 2 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

- Boubshait LA, AlShamlan NA, AlShammari RZ, Alamrah SA, Fallatah BA, Abdel Wahab MM, Alreedy AH. Patient trust in primary care physicians: a mixed methods study of persons with diabetes at university- based clinics in the eastern province of Saudi Arabia. *Patient Prefer Adherence* 2022; 16: 3241-55. <https://doi.org/10.2147/PPA.S377500>.
- Richmond J, Boynton MH, Ozawa S, Muessig KE, Cykert S, Ribisl KM. Development and validation of the trust in my doctor, trust in doctors in general, and trust in the health care team scales. *Soc Sci Med* 2022. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2022.114827>.
- Han Y, Lie RK, Li Z, Guo R. Trust in the Doctor–Patient Relationship in Chinese Public Hospitals: Evidence for Hope. *Patient Prefer Adherence* 2022; 16: 647-57. <https://doi.org/10.2147/PPA.S352636>
- Deniz S, Çimen M. A research on determining the level of trust in physicians. *Celal Bayar University Health Sciences Institute Journal* 2020; 8: 10-6. <https://doi.org/10.34087/cbusbed.656592>. (in Turkish)
- Koca GŞ, Erigüç G. A scale development study to measure the trust communication in the patient-physicians relationship from a patient perspective. *CEEOL* 2021; 186-202- Special issue <https://doi.org/10.18026/cbayarsos.689732>. (in Turkish)
- Şengül H, Bulut A. Turkish Validity and Reliability Study of Medical Mistrust Scale and Physician Trust Scale. *Social Sciences Studies Journal (SSSJournal)* 2020. <https://doi.org/10.26449/sss.2323>. (in Turkish)
- Petrocchi S, Labrie NH, Schulz PJ. Measurement invariance of the short wake forest physician trust scale and of the health empowerment scale in German and French women. *J Health Psychol* 2020; 25: 558-69. <https://doi.org/10.1177/1359105317719582>.
- Heybet M, Tekin O, Kahveci R, Heybet ER, Yarloğlu G, Şencan İ, et al. Development of a scale for measuring physician perception: physician related health care perception scale. *Konuralp Medical Journal* 2016; 8:104-13. <https://doi.org/10.18521/ktd.24199>. (in Turkish)
- Dong E, Liang Y, Liu W, Du X, Bao Y, Du Z, Ma J. Construction and validation of a preliminary Chinese version of the Wake Forest physician trust scale. *Med Sci Monit* 2014; 20:11-42. <https://doi.org/10.12659/MSM.889992>.
- Bachinger SM, Kolk AM, Smets EM. Patients’ trust in their physician—psychometric properties of the Dutch version of the “Wake Forest Physician Trust Scale”. *Patient Educ Couns* 2009; 76: 126-3. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2008.11.020>.
- Lee YY, Lin JL. The effects of trust in physician on self-efficacy, adherence and diabetes outcomes. *Soc Sci Med*. 2009; 68:1060-68. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2008.12.033>.
- Hall MA, Zheng B, Dugan E, Camacho F, Kidd KE, Mishra A, Balkrishnan R. Measuring patients’ trust in their primary care providers. *Med Care Res Rev* 2002; 59: 293-318. <https://doi.org/10.1177/1077558702059003004>.
- Pearson SD, Raeke LH. Patients' trust in physicians: many theories, few measures, and little data. *J Gen Intern Med*. 2000;15: 509-13. doi: [10.1046/j.1525-1497.2000.11002.x](https://doi.org/10.1046/j.1525-1497.2000.11002.x).
- Amarandei RS, Mahut S, Sixou P, Jami A. The patient, the doctor and trust: translation, cultural adaptation and validation of Wake Forest Trust Scale. *Exercer-La Revue Francophone De Medecine Generale* 2021; 176:359-64. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000706515700006>



## ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 2 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

- Meydan CM, Şeşen H. Structural equation modeling AMOS applications. 2th ed. Ankara: *Detay Publishing*; 2015.
- Kartal M, Bardakçı S. Reliability and validity analysis with SPSS and AMOS applied examples, Ankara: Akademisyen Publishing; 2018. (in Turkish)
- Hair JF, Black WC, Anderson RE, Babin BJ. Multivariate data analysis, *Seventh Edition*; New Jersey: Prentice Hall; 2009.
- Büyüköztürk Ş. Manual of data analysis for social sciences, 30th ed. Ankara: *Pegem Publishing* ; 2010. (in Turkish)
- Fornell C, Larcker DF. Evaluating structural equations models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research (JMR)* 1981; 18: 39-50. <https://doi.org/10.2307/3151312>.



Usaysad Derg, 2024; 10(2):138-149 (Araştırma makalesi)

## TERMAL OTELLERE YÖNELİK MÜŞTERİ YORUMLARININ İNCELENMESİ<sup>1</sup> EXAMINATION OF CUSTOMER REVIEWS OF THERMAL HOTELS

**Nurdan TEK**

İstanbul Gelişim Üniversitesi, nurdantek55@gmail.com, orcid.org/0000-0001-5143-4931

**Doç. Dr. Adnan DUYGUN**

İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul, Türkiye, aduygun@gelisim.edu.tr, orcid.org/0000-0003-4026-4054

Makale Gönderim-Kabul Tarihi (21.01.2023-28.07.2024)

### Öz

Bu çalışmada, Türkiye’deki termal otellerden hizmet alan müşterilerin yorumlarının, Tripadvisor seyahat platformu üzerinden incelenmesi amaçlanmıştır. Ancak otel sayısına bağlı olarak, zamansal açıdan tüm termal otelleri incelemek mümkün olmadığından, İzmir’deki termal oteller çalışmanın kapsamına alınmıştır. Çalışmaya 2019, 2020 ve 2021 yılları dahil edilmiştir. Öncelikle nicel içerik analizi ile gerekli veriler elde edilmiştir. Ardından müşterilerin verdiği genel puan ve diğer kategoriler arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin varlığı analiz edilmiş, genel puan ve diğer kategoriler arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkilerin olduğu anlaşılmıştır. Ortaya çıkan sonuçlara bağlı olarak konunun ilgililerine önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Turizmi, termal turizm, müşteri yorumları

### Abstract

In this study, it is aimed to examine the comments of customers who receive service from thermal hotels in Turkey through the Tripadvisor travel platform. However, depending on the number of hotels, it is not possible to examine all thermal hotels in terms of time, so thermal hotels in İzmir were included in the study. The years 2019, 2020 and 2021 were included in the study. First of all, necessary data were obtained through quantitative content analysis. Then the existence of a statistically significant relationship between the general score given by the customers and other categories was analyzed, and it was understood that there were positive and significant relationships between the general score and other categories. Depending on the results, suggestions were made to those who are interested in the subject.

**Keywords:** Health Tourism, thermal tourism, customer reviews

<sup>1</sup> Bu çalışma, Doç. Dr. Adnan DUYGUN danışmanlığında Nurdan TEK tarafından hazırlanan “Termal Otelere Yönelik Müşteri Yorumlarının İncelenmesi: İzmir Örneği” başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.



## ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 2 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

### GİRİŞ

Sağlık turizmi, tıp merkezlerinde tıbbi amaçla yapılan uygulamalar da dahil olmak üzere termal sağlık işletmeleri ile yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde kronik hastalık takibini de içine alan bir kapsama sahiptir. Sağlık turizmi kapsamında; medikal turizm, wellness turizmi, ileri yaş ve engelli turizmi ve son olarak termal turizm yer almaktadır. Termal sular birçok rahatsızlığın tedavisinde kullanılmaktadır. Türkiye jeotermal su kaynakları açısından zengin bir ülkedir. Türkiye’de çok sayıda termal hizmet veren işletme bulunmaktadır. Söz konusu işletmelerden faydalanmak için seyahat planlamaları yapan bireylerin çoğu bu planları çevrimiçi seyahat platformları üzerinden gerçekleştirmektedirler. Bu seyahat platformlarından birinin Tripadvisor olduğunu söylemek mümkündür. Tripadvisor, müşteri yorumları ile gerek kullanıcılara gerekse de işletmelere hizmet kalitesini değerlendirme açısından bilgi veren ve araştırmada müşteri yorumlarının incelendiği çevrimiçi seyahat platformudur. Araştırmada 2019-2020-2021 yıllarına ait Tripadvisor’da yer alan müşteri yorumları incelenmiştir. İçerik analizinin kapsamına İzmir’deki termal oteller dahil edilmiş, Tripadvisor’da bulunan kategoriler (genel puan, yer, temizlik, hizmet, değer, odalar ve uyku kalitesi) açısından içerik analizi yapılmıştır. Daha sonra müşterilerin puan verdiği kategorilerin aralarındaki ilişki incelenmiştir.

### KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Sağlık turizmi, insan sağlığı için her türlü tedavi ve iyileştirmeyi içeren uygulamaların seyahat ve konaklama hizmetleri ile beraber sunulmasına ilişkin hizmet turizminin bir çeşididir (Çelik, 2009:4). Sağlık turizmi, yurt dışında tedavi olmayı amaçlayan insanların hareketliliği olarak da tanımlanmaktadır (Tengilimoğlu & Yalçın Balçık, 2009: 66). Sağlık turizmi kapsamında; seyahat planlamaları ve söz konusu seyahatlerin gerçekleştirilmesi (Glinos & Baeten, 2006: 7), sağlıklarını korumak ve sağlık durumlarını daha iyiye getirmek için gelen kişilere konaklama hizmetinin verilmesi, sağlık hizmeti ve diğer tamamlayıcı hizmetlerin sunulması, hastanın sağlık hizmeti aldıktan sonra ülkesine geri dönmesi ve gerekli olduğu durumlarda iyileşme sürecinin kontrol edilmesi konuları yer almaktadır (Turner, 2008: 553).

Sağlık turizmi türlerini dört başlık altında toplamak mümkündür. Bunlar (Tengilimoğlu, 2021: 2):

1. Medikal turizm
2. Wellness turizm
3. İleri yaş ve engelli turizm
4. Termal turizm

Medikal turizm kişilerin tedavi ve rehabilitasyon amacı ile sağlık merkezlerinin verdiği hizmetlerden faydalanmak için yaşamlarını idame ettikleri ülkeden bir başka ülkeye yaptıkları yolculuklar olarak tanımlanmaktadır (Aydın, 2014: 132). Wellness kişinin yalnızca beden hali olarak iyi hissetme veya sadece bedensel yönden iyilik durumu yanında, kişinin zihin ve ruh sağlığını düzeltmesine ve geliştirmesine de yardımcı olmaktadır (Toktaş, 2015: 158). İleri yaş turizmi, yaşlı nüfus sayısının artış göstermesi ile gelişmiş ülkelerde yaşlı bakımı hizmetleri için talep edilen ücretlerin yüksek olması nedeniyle, daha ucuz ücret karşılığında gelişmekte olan ülkelerde verilen yaşlı bakım hizmetlerini içermektedir. Engelli bakım turizmi ise bedensel veya zihinsel engele sahip kişilerin ihtiyaçlarını kendilerinin karşılayabilmesi, topluma kazandırılması ve sosyalleşmesini sağlayabilmek için yapılan hizmetleri içermektedir (Eriş & Barut, 2020: 59). Termalizm, sıcak su kaynaklarının değişiklik yapılmadan çeşitli kürlerle insanları tedavi etmek amacıyla kullanılmasıdır. Termalizm yalnızca hastalarca değil, sağlıklı bireylerce de rahatlamak,



## ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 2 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

zinde olmak, güzelleşmek amaçlarıyla kullanılmaktadır. Bu niyetlerle bireylerin sürekli ikamet ettikleri bölgelerin dışına yaptıkları seyahatler ve buralarda yapılan konaklamalar, termal turizmi oluşturmaktadır (Türksoy & Türksoy, 2010: 702).

Sağlık turizminin alt başlıklarından en önemlisi, termal ve kaplıca turizmidir. Termal turizm, mineraller içeren termal sular ve çamurların, uzman doktor denetiminde, egzersiz, diyet, fizik tedavi ve rehabilitasyon ve son olarak psikoterapi branşları ile birlikte, bireylerin sağlığına olumlu yönde katkı yapmak için yapılan turizm çeşidi olarak tanımlanmaktadır (Yalçın, 2006: 23). Termal suların kullanımının çok eskilere dayandığını ve çoğu medeniyetin bu sulardan fayda gördüğünü söylemek mümkündür. Termal turizm, 18-20 derecenin üzerindeki daha sıcak ve mineral bakımından zengin jeotermal suların; tedavi, eğlence, dinlenme ve arınma amaçlı kullanımınıdır (Cihangir, 2016: 15).

Yapılan arkeolojik çalışmalara göre, termal sular bronz çağından beri 5000 yıldır Mısırlılar, Persler, Makedonlar, Romalılar, Türkler ve Vikingler tarafından kullanılmıştır. Termal suları; dinlenme, zindeleşme, temizlenme ve tedavi olmak için yaşamlarının bir parçası yapmışlardır. Anadolu'da geçmiş yüzyıllara kadar uzanan kaplıca turizmi Selçuklularda, Osmanlılarda benzer amaçlar ile kullanılmıştır (Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı, 2017). Aztekler ve Kızılderililer ise sıcak su kaynaklarının kutsallığına ve iyileştirici etkisine inanmışlardır (Özbek & Özbek, 2008: 102). Anadolu Selçukluları, Anadolu topraklarındaki Romalılar ve Bizans dönemlerine ait yıkılmış kaplıcaları yenilemiştir. Böylece insanlar termal suları tekrar kullanmışlar ve şifa bulmuşlardır. Anadolu Selçukluları döneminde yapılan eserler (su tahliye sistemlerini içeren hamamlar, kurnalar, çeşmeler) sayesinde Türk hamamı dünyaca ün kazanmıştır (Özgen, 2011: 14). Termal sular yalnızca turizme hizmet etmemiş, tıp bilimi içerisinde de kendine önemli bir yer bulmuş, hastalıkların tedavisinde de kullanılmış ve kullanılmaya devam etmektedir (Uslu, 2020: 112).

### YÖNTEM

Termal turizmin sağlık turizminde önemli bir yere sahip olduğunu söylemek mümkündür. Dolayısıyla termal otel müşterilerinin, termal otellere ait yorumlarının incelenmesi; termal otellere müşterilerine sundukları hizmetleri iyileştirmeleri için fırsat sunmaktadır. Müşterilerin nelerden memnun olup olmadıklarının veya neleri isteyip istemediklerinin anlaşılması, müşterilere çok daha tatmin edici bir hizmet deneyimi yaşatmayı mümkün hale getirebilecektir. Bu durum aynı zamanda bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır. Bu çalışmada; Tripadvisor seyahat platformunda yer alan Türkiye'deki termal otellere ait müşteri yorumlarının incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmada %90 güven düzeyi ile çalışılmıştır.

Araştırmada yer alan verilerin elde edilmesinde, bilimsel araştırma ve yayın etiğine uygun hareket edilmiştir. TR Dizin yardım masasında yazan açıklama "Ne tür bir çalışma etik kurul incelemesi gerektirmez?" başlıklı açıklama, "Düzenli olarak yayınlanan çalışma türlerinden sistematik derlemeler, tartışma makaleleri ve uygun şekilde anonimleştirilmiş veri setlerinin ikincil analizleri etik kurul incelemesi gerektirmez. Ancak, bu tür çalışmalarda makalenin yöntemler bölümünde etik hususlara ilişkin durumu açıkça belirtilmelidir." şeklindedir (TR Dizin Yardım Masası, 2023). Bu açıklama doğrultusunda, araştırmada Tripadvisor seyahat platformunda yer alan kamunun erişimine açık veriler kullanıldığından, araştırma için etik kurul onayına ihtiyaç duyulmamıştır.

Türkiye genelinde pek çok bölgede ya da şehirde termal otellerin olduğunu görmek mümkündür. Bu otellere ilişkin müşteri yorumlarına internet üzerinden; platformlar, bloglar, sosyal medya vs.

ulaşılabilir. Bu çalışmada; popüler seyahat platformlarından biri olarak ifade edilebilecek Tripadvisor seyahat platformu üzerinden; hem içerik analizi hem de istatistik analiz yöntemleriyle, araştırmaya dahil edilen termal oteller incelenmiştir. Türkiye’deki termal otellerden hizmet alan müşterilerin; Tripadvisor seyahat platformunu etkin bir şekilde kullandığı ve tamamen kendi deneyimlerini ifade eden tarafsız yorumlar yazdığı varsayılmıştır.

Türkiye’deki termal otelleri belirlemek amacıyla; sağlık turizmi yetki belgesi almış, Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı Halk Sağlığı Genel Müdürlüğüne ait internet sayfasında yer alan, “İzinli Kaplıca Tesisleri” listesinden yararlanılmıştır (T.C. Sağlık Bakanlığı Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü, 2022).

Listede toplam 246 işletme yer almaktadır. Zaman sınırlaması göz önüne alındığında, listede bulunan tüm kaplıca tesislerini incelemek mümkün görünmemektedir. Bu nedenle aşağıda maddeler halinde sıralanan işlemler gerçekleştirilmiştir.

1. Listede; iller bazında 10 (on) ve üzeri kaplıca tesisine sahip iller belirlenmiştir.
2. Daha sonra iller arasında kura çekilmiştir. Kurada İzmir ili çıkmıştır.
3. Kura sonucu çıkan İzmir ilindeki tüm kaplıca tesisleri araştırmanın kapsamına dahil edilmiştir.
4. Araştırma kapsamındaki İzmir’de yer alan her tesis Tripadvisor üzerinden tek tek kontrol edilmiştir.
5. Son olarak; hakkında yorum bulunan tesisler incelemeye alınmıştır.

Çalışmada, Tripadvisor seyahat platformunda yer alan İzmir ilinde bulunan termal otellerin 2019-2020-2021 yıllarını kapsayan müşteri yorumları, 15 Mart 2022 - 14 Nisan 2022 tarihleri arasında içerik analizi yardımıyla incelenmiştir. Müşteri yorumlarının incelenmesinde kodlama cetveli olarak Tripadvisor tarafından oluşturulan değerlendirme kategorileri dikkate alınmıştır. Bu kategoriler; genel puan, otelin yeri, temizlik, hizmet, değer, odalar ve uyku kalitesi şeklinde sıralanmaktadır. Müşterilerin bu kategorilere 1-5 arasında puanlar vererek deneyimlerini paylaştıkları anlaşılmıştır. Bu anlamda yapılan içerik analizinin nicel bir içerik analizi niteliği taşıdığını ifade etmek mümkündür. Araştırmada 2019-2020-2021 yıllarına ait tüm değerlendirme kategorileri doldurulmuş yorumlar dikkate alınmış ve elde edilen veriler istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur.

Araştırmada; müşterilerin yorumlarına dair değerlendirme kategorileri; genel puan, otelin yeri, temizlik, hizmet, değer, odalar, uyku kalitesi, otelde kalınan dönemler (2019-2020-2021) ve seyahat türleri-amaçları (tatil veya iş) şeklindedir.

Araştırmada aşağıdaki sorulara cevap aranmaktadır:

- Değerlendirme yapılan kategoriler arasında en yüksek ortalama puana sahip kategori hangisidir?
- Değerlendirme yapılan yıllar itibariyle kategorilerin ortalama puanları nasıl dağılmaktadır?
- Seyahat türü – amacı açısından değerlendirme yapılan kategorilerin ortalama puanları ne düzeydedir?

Araştırmada yer alan temel hipotez ise aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir:

H<sub>1</sub>: Müşterilerin puan verdiği kategorilerin aralarında anlamlı bir ilişki vardır.

## BULGULAR

Bu kısımda sırasıyla; araştırmada kullanılan kategorilerin güvenilirlik analizine, kategori puanlarının normallik testine, müşteri yorumlarına ait frekans analizlerine, araştırma sorularına ait bulgulara ve son olarak kategoriler arasındaki ilişkilerin incelenmesine yer verilmiştir.

### Araştırmada Kullanılan Kategorilerin Güvenilirlik Analizi

Kategorilerin güvenilirliğini test etmek için Cronbach alfa yönteminden yararlanılmıştır. Olası değerleri aşağıdaki gibi yorumlanmak mümkündür (Uzunsakal & Yıldız 2018: 19):

- $0.00 < \alpha < 0.40$  ise güvenilir değildir.
- $0.40 < \alpha < 0.60$  ise düşük güvenilirliktedir.
- $0.60 < \alpha < 0.80$  ise oldukça güvenilirdir.
- $0.80 < \alpha < 1.00$  ise yüksek güvenilirliktedir.

Çalışmada kullanılan kategoriler; “genel puan, otelin yeri, temizlik, hizmet, değer, odalar ve uyku kalitesi” şeklinde sıralanmaktadır. Cronbach's Alpha değeri 0,965 bulunmuştur. Bu sonuca göre araştırmada kullanılan kategorilerin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu söylemek mümkündür.

### Kategori Puanlarının Normallik Testi

Analizlere başlamadan önce kategori puanlarının normallik analizlerinin yapılmasında yarar bulunmaktadır. Tablo 1’de görüldüğü üzere, kategori puanlarının normallik testi için Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testlerinden yararlanılmıştır. Sonuç olarak kategori puanlarının dağılımlarının normal olmadığı anlaşılmıştır.

**Tablo 1.** Kategori Puanlarının Normallik Analiz Tablosu

Kategoriler	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	İstatistik	Serbestlik Derecesi	p	İstatistik	Serbestlik Derecesi	p
Genel Puan	,404	84	,000	,593	84	,000
Otelin Yeri	,444	84	,000	,500	84	,000
Temizlik	,415	84	,000	,555	84	,000
Hizmet	,445	84	,000	,544	84	,000
Değer	,371	84	,000	,621	84	,000
Odalar	,374	84	,000	,632	84	,000
Uyku Kalitesi	,396	84	,000	,604	84	,000

a. Lilliefors Significance Correction

### Müşteri Yorumlarına Ait Frekans Analizleri

Tripadvisor’da yer alan tüm kategorilerin (genel puan, yer, temizlik, hizmet, değer, odalar, uyku kalitesi) en az birinde yorum alan, müşteri yorumları dikkate alınmıştır. Tablo 2’de görüldüğü üzere 2019 yılında 245 yorum, 2020 yılında 80 yorum, 2021 yılında 104 yorum olmak üzere toplamda 429 adet müşteri yorumuna ulaşılmıştır. Tablo 2 incelendiğinde turizm sektörünü etkileyen Covid-19 pandemisinin 2020 ve 2021 yıllarında termal turizm alanına da tesir ettiği görülmektedir. 2020 ve 2021 yıllarında, konaklama sayılarının düşmesine bağlı olarak, müşteri yorum sayılarının 2019 yılına kıyasla ciddi bir şekilde gerilediği anlaşılmaktadır.

**Tablo 2.** Termal Otel Bazında Tripadvisor’da Yer Alan Müşteri Yorumları (2019-2020-2021)

Otel	2019	2020	2021	Toplam
Merada Termal Tatil Köyü	1	3	2	6
Boyalık Beach Hotel & Spa	11	3	11	25
Kerasus Resort Otel	-	-	-	-
Zeytinalı Thermal Hotel	-	-	-	-
Dikili Çamur Ilıcısı	Tripadvisor’da yer almamaktadır.			
Kaya İzmir Thermal & Convention Otel	17	1	19	37
Balçova Termal Tesisi	3	3		6
Radisson Blu Resort & Spa, Çeşme	59	10	22	91
Fatma Hanım Kaplıcası	Tripadvisor’da yer almamaktadır.			
Grand Hotel Ontur	5	5	2	12
Sheraton Çeşme Hotel Resort & Spa	57	21	-	78
Ilıca Hotel Spa & Thermal Resort	18	16	18	52
Pırl Hotel Thermal & Beauty Spa	16	3	3	22
Şifne Termal Otel	-	-	-	-
Nebiler Köy Kaplıcası	Tripadvisor’da yer almamaktadır.			
Vardar Termal Tesisleri	Tripadvisor’da yer almamaktadır.			
Wyndham Grand İzmir Özdilek	35	9	13	57
Altın Yunus Resort and Thermal Hotel	23	6	14	43
<b>Toplam</b>	<b>245</b>	<b>80</b>	<b>104</b>	<b>429</b>

**Tablo 3.** Termal Otel Bazında Tripadvisor’da Tüm Kategoriler Bazında Yapılmış Müşteri Yorumları (2019-2020-2021)

Otel	2019	2020	2021	Toplam
Merada Termal Tatil Köyü	-	-	1	1
Boyalık Beach Hotel & Spa	-	-	1	1
Kerasus Resort Otel	-	-	-	-
Zeytinalı Thermal Hotel	-	-	-	-
Dikili Çamur Ilıcısı	Tripadvisor’da yer almamaktadır.			
Kaya İzmir Thermal & Convention Otel			3	3
Balçova Termal Tesisi	1	-	-	1
Radisson Blu Resort & Spa, Çeşme	26	5	1	32
Fatma Hanım Kaplıcası	Tripadvisor’da yer almamaktadır.			
Grand Hotel Ontur	-	-	-	-
Sheraton Çeşme Hotel Resort & Spa	-	-	-	-
Ilıca Hotel Spa & Thermal Resort	-	-	-	-
Pırl Hotel Thermal & Beauty Spa	-	-	-	-
Şifne Termal Otel	-	-	-	-
Nebiler Köy Kaplıcası	Tripadvisor’da yer almamaktadır.			
Vardar Termal Tesisleri	Tripadvisor’da yer almamaktadır.			
Wyndham Grand İzmir Özdilek	30	5	11	46
Altın Yunus Resort and Thermal Hotel	-	-	-	-
<b>Toplam</b>	<b>57</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>84</b>

Tablo 3’te ise içerik analizine tabi tutulan tüm kategorileri doldurmuş müşteri yorumları yer almaktadır. Toplamda 84 müşterinin tüm kategorileri doldurarak, yorum yaptığı görülmektedir. 2019-2020-2021 yıllarını kapsayan müşterilerin otelde kaldıkları dönemlere ait 84 yorumun



dağılımı; 2019 için 57 yorum (%67,9), 2020 için 10 yorum (%11,9) ve 2021 için ise 17 yorum (%20,2) şeklindedir. 84 müşteri yorumu seyahat türü-amacına göre tatil amaçlı (66 kişi, %78,6) ve iş amaçlı (18 kişi, %21,4) olarak dağılmaktadır.

#### Araştırma Sorularına Ait Bulgular

Bu kısımda, Tripadvisor'da incelenen termal otellere ait tüm kategorilerdeki (genel puan, otelin yeri, temizlik, hizmet, değer, odalar, uyku kalitesi) müşteri yorumlarına ait tanımlayıcı istatistiklerle araştırma sorularına cevaplar aranmıştır.

**Tablo 4.** Genel Olarak Yapılan Müşteri Yorumlarının Ortalamaları (5 üzerinden)

Kategoriler	N	Ortalama
Genel Puan	84	4,45
Otelin Yeri	84	4,65
Temizlik	84	4,57
Hizmet	84	4,52
Değer	84	4,38
Odalar	84	4,44
Uyku Kalitesi	84	4,45

Tablo 4'te genel olarak yapılan müşteri yorumlarının 5 üzerinden ortalamaları görülmektedir. Değerlendirme kategorilerinin birbirine oldukça yakın olduğu görülmekle beraber, en yüksek ortalamaya sahip kategori "otelin yeri" (4,65) kategorisidir.

**Tablo 5.** Yıllar Bazında Termal Otelde Kalınan Dönem Açısından Müşteri Yorumlarının Ortalamaları (5 üzerinden)

Kategoriler	Otelde Kalınan Dönem		
	2019	2020	2021
	Ortalama	Ortalama	Ortalama
Genel Puan	4,47	4,90	4,12
Otelin Yeri	4,70	4,80	4,41
Temizlik	4,63	4,80	4,24
Hizmet	4,56	4,90	4,18
Değer	4,40	4,80	4,06
Odalar	4,44	4,80	4,24
Uyku Kalitesi	4,46	4,70	4,29

Tablo 5'te yıllar bazında (2019-2020-2021) termal otelde kalınan dönem açısından müşteri yorumlarının ortalamaları yer almaktadır. 2019 yılı itibarıyla "otelin yeri" (4,70) kategorisinin, 2020'de "genel puan" (4,90) ve "hizmet" (4,90) kategorilerinin ve son olarak 2021 yılında ise tekrar "otelin yeri" (4,41) kategorisinin diğer kategori ortalamalarına göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 6.** Seyahat Türü – Amacı Açısından Müşteri Yorumlarının Ortalamaları (5 üzerinden)

Kategoriler	Seyahat Türü - Amacı
-------------	----------------------

	Tatil	İş
	Ortalama	Ortalama
Genel Puan	4,48	4,33
Otelin Yeri	4,65	4,67
Temizlik	4,61	4,44
Hizmet	4,55	4,44
Değer	4,41	4,28
Odalar	4,47	4,33
Uyku Kalitesi	4,44	4,50

Tablo 6’da görüldüğü üzere seyahat türü – amacı açısından müşteri yorumlarının ortalamaları yer almaktadır. Hem tatil hem de iş amacıyla termal otellerde konaklayan müşterilerin değerlendirmelerinde ön plana çıkan kategorinin “otelin yeri” olduğu anlaşılmaktadır. Tatil amaçlı seyahat edenler açısından “otelin yeri” kategorisinin ortalaması 4,65 iken iş amaçlı seyahat edenler açısından ise 4,67’dir.

#### Kategoriler Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

Bu kısımda, müşterilerin puan verdiği kategorilerin aralarında anlamlı bir ilişki olup olmadığını test etmeye yönelik korelasyon analizine yer verilmiştir. Ortaya çıkan sonuçlar Tablo 7’de yer almaktadır. Kategori puanları normal dağılım göstermediğinden, Spearman's rho korelasyon analizinden yararlanılmıştır.

**Tablo 7.** Müşterilerin Puan Verdiği Kategorilerin Aralarındaki İlişkinin Analizi

Kategoriler		Genel Puan	Otelin Yeri	Temizlik	Hizmet	Değer	Odalar	Uyku Kalitesi
Genel Puan	r	1,000						
	p	.						
	n	84						
Otelin Yeri	r	,566**	1,000					
	p	,000	.					
	n	84	84					
Temizlik	r	,715**	,672**	1,000				
	p	,000	,000	.				
	n	84	84	84				
Hizmet	r	,806**	,727**	,757**	1,000			
	p	,000	,000	,000	.			
	n	84	84	84	84			
Değer	r	,825**	,549**	,723**	,759**	1,000		
	p	,000	,000	,000	,000	.		
	n	84	84	84	84	84		
Odalar	r	,763**	,762**	,739**	,748**	,708**	1,000	
	p	,000	,000	,000	,000	,000	.	
	n	84	84	84	84	84	84	
Uyku Kalitesi	r	,698**	,563**	,658**	,645**	,798**	,801**	1,000
	p	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
	n	84	84	84	84	84	84	84

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 7 genel olarak incelendiğinde müşterilerin puan verdiği kategorilerin kendi aralarında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir. En yüksek korelasyon katsayısının ( $r=0,825$ ) ile “Değer” ile “Genel Puan” arasındadır. En düşük korelasyon katsayısının ( $r=0,549$ ) ise “Değer” ile “Otelin Yeri” arasında olduğu ortaya çıkmaktadır. Genel olarak tüm kategoriler arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu anlaşılmaktadır. Bu durumda, müşterilerin puan verdiği kategorilerin aralarında anlamlı bir ilişki olup olmadığını test etmeye yönelik  $H_1$  hipotezi kabul edilmektedir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Termal turizm sağlık turizminin bir türüdür ve Türkiye bu sektörde dünyanın önde gelen ülkelerinden birisidir (Dikmetaş Yardan vd., 2014: 38). Zamanın bilgi ve teknoloji çağı olması kişilerin bu hizmetleri almasını kolaylaştırmakta, çevrimiçi seyahat platformları da bu amaçla kişilere hizmet etmektedirler. En popüler seyahat platformlarından birinin Tripadvisor olduğunu söylemek mümkündür. Tripadvisor, kişilerin bu konuda hizmet aldıkları ve hizmet hakkında yorum yaptıkları çevrimiçi bir seyahat platformudur.

Bu noktadan hareketle kurgulanan çalışmada, Tripadvisor seyahat platformunda yer alan termal otellere ait müşteri yorumlarının incelenmesi amaçlanmıştır. Ancak tüm termal otellerin incelenmesi zaman ve maliyet açısından mümkün olmadığından, araştırmanın kapsamına İzmir ilindeki termal oteller dahil edilmiştir. 2019-2020 ve 2021 yıllarına ait müşteri yorumları Tripadvisor üzerinden içerik analizi ile incelenmiş ve elde edilen veriler istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur.

2020 ve 2021 yıllarında, konaklama sayılarının düşmesine bağlı olarak, müşteri yorum sayılarının da 2019 yılına kıyasla ciddi bir şekilde gerilediği ortaya çıkmıştır. Bu durumu Covid-19 pandemisinin etkisi olarak yorumlamak mümkündür (bkz. Tablo 2).

Araştırmada cevapları aranan sorulara ilişkin bulguları ise şu şekilde özetlemek mümkündür:

- Değerlendirme kategorilerinin arasında en yüksek ortalamaya sahip kategori “otelin yeri” (5 üzerinden 4,65) kategorisidir.
- 2019 yılı itibarıyla “otelin yeri” (4,70) kategorisinin, 2020’de “genel puan” (4,90) ve “hizmet” (4,90) kategorilerinin ve son olarak 2021 yılında ise tekrar “otelin yeri” (4,41) kategorisinin diğer kategori ortalamalarına göre daha yüksek olduğu görülmüştür.
- Hem tatil hem de iş amacıyla termal otellerde konaklayan müşterilerin değerlendirmelerinde ön plana çıkan kategori “otelin yeri” kategorisidir. Tatil amaçlı seyahat edenler açısından “otelin yeri” kategorisinin ortalaması 4,65 iken iş amaçlı seyahat edenler açısından ise 4,67’dir.

Araştırmada ortaya atılan temel hipotezin test edilmesiyle ortaya çıkan sonucu ise şu şekilde özetlemek mümkündür. Müşterilerin puan verdiği kategorilerin aralarında genel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ilişkiler olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durumda, müşterilerin puan verdiği kategorilerin aralarında anlamlı bir ilişki olup olmadığını test etmeye yönelik  $H_1$  hipotezi kabul edilmiştir. Kategorilerin kendi aralarındaki anlamlı ve pozitif ilişkilere dayanarak; herhangi bir kategoride yaşanan olumsuz bir durumun, diğer kategorileri de etkilediğini, dolayısıyla termal oteller açısından sunulan hizmetin bir bütün teşkil etmesi gerektiğini ifade etmek mümkündür.



## ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 2 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

Araştırmada elde edilen sonuçları, Türkiye’de yakın zamanda termal oteller üzerine yapılan önemli çalışmalarla kıyaslamak yararlı olacaktır. Dereli ve Temizkan (2019), Bolu’da termal turizm potansiyelinin fazla olduğunu, ancak turistlere verilen hizmetin geliştirilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Kement vd. (2019) ise Bingöl’de yer alan termal otel işletmelerinin, müşterilerin hizmet beklentilerini karşılayamadığını ortaya çıkarmışlardır. Benzer şekilde Kıngır vd. (2019) Armutlu ve Kuzuluk kaplıcalarının, müşterilerin hizmet kalitesine ilişkin beklentilerini karşılamadığını tespit etmişlerdir. Araştırmada elde edilen sonuç da literatürü destekler niteliktedir. “Hizmet” kategorisinin ilişki içerisinde olduğu ve en yüksek korelasyon katsayısına ( $r=0,806$ ) (bkz. Tablo 7) sahip olan olduğu kategori “Genel Puan” kategorisidir. Bu durumda hizmette yaşanabilecek bir olumsuzluk, hizmetin ilişkili bulunduğu kategoriler arasında en çok genel puan kategorisine etki edecektir.

Ayrıca müşterilerin termal turizme ilişkin iyi bir deneyim yaşamalarının önemine dikkat çekmekte fayda bulunmaktadır. Özdemir & Sevim (2021) termal turizm deneyiminin müşteri sadakatine olumlu etkisinin olduğunu, Akkuş & Korkmaz (2022) ise duyusal ve ilişkisel deneyimlerin, ziyaretçilerin memnuniyetini anlamlı ve pozitif yönde etkilediğini, memnuniyetin de davranışsal niyet üzerinde anlamlı ve pozitif etkisinin olduğunu ortaya koymuşlardır. Buradan yola çıkarak, yaşanan olumlu deneyimlerin termal otellerin puanlarına etki edeceğini ve dolayısıyla da otellerin puanların yükseleceğini söylemek mümkündür.

Araştırmada elde edilen bulgular ve sonuçlar doğrultusunda, termal oteller üzerine çalışma yapmayı düşünen araştırmacılara, akademisyenlere ve ilgililere bazı önerilerde bulunmak faydalı olacaktır. Öncelikle, araştırma İzmir ilinde gerçekleştirilmiştir. Farklı il ya da bölgelerde araştırmanın tekrarlanması önerilebilir. Bu durumda il bazında farklılıkların olup olmadığı kıyaslanabilir. Hatta dünya genelindeki termal oteller de dahil edilerek daha kapsamlı sonuçlara ulaşmak ve elde edilen sonuçları karşılaştırmak mümkün olabilir.

Araştırmada kullanılan kategoriler, Tripadvisor tarafından belirlenmiş kategorilerdir. Tripadvisor’da yer alan kategoriler açısından otelde kalınan dönemler ile seyahat türleri – amaçları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar ortaya çıkmadığı dikkate alındığında, literatüre de dayanarak, ortaya konabilecek başka kategoriler bazında farklılıkların olup olmadığı tespit edilebilir. 2019-2020 ve 2021 yıllarında müşteri yorumları dikkate alınmasına rağmen, tüm kategorileri dolduran müşteri sayısı (84 kişi) kısıtlı kalmıştır. Daha büyük zaman dilimi ve daha fazla örneklem sayısı ile araştırmanın tekrar edilmesi önerilebilir. Böylelikle daha geniş bir zaman dilimindeki müşteri yorumlarını incelemek daha kapsamlı bir sonuca ulaştırmada yarar teşkil edebilir. Ayrıca başka bir alternatif olarak, zaman aralığı uzun tutulmadan, müşterilerin yorum yapmaya teşvik edilmesi, yorum sayısının artmasına sebep olabilir.

Son olarak, Tripadvisor dışında başka bir seyahat platformunda müşteri yorumları incelenebilir. Böylelikle seyahat platformları açısından müşteri yorumları açısından ortaya çıkabilecek benzer ya da farklı sonuçlara ulaşılabilir ve bu sonuçlar kıyaslanabilir.

**Araştırmacıların Katkı Oranı:** Yazarların katkı oranı birinci yazarın %60, ikinci yazarın %40’tır.

**Destek ve Teşekkür Beyanı:** Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmamıştır.

**Çatışma Beyanı:** Çalışma kapsamında herhangi bir kurum veya kişi ile çıkar çatışması bulunmamaktadır.



## ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 2 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

### KAYNAKÇA

- Akkuş, G. & Korkmaz, Ö. (2022). Termal Turizm Deneyiminin Memnuniyet ve Davranışsal Niyet Üzerindeki Etkisi: Reşadiye Örneği. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 53-72.
- Aydın, D. (2014). Sağlık Turizmi Cep Kitabı. <http://www.ipsa.org.tr/upload/kitap/visitturkeyforhealthcare-pocket-book-tr.pdf>, Erişim tarihi: 17.02.2022.
- Cihangir, İ. S. (2016). Termal Turizm Potansiyelinin Bölgesel Kalkınmada Ekonomik Rolü: Ilgın Termal Tesislerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, Türkiye.
- Çelik, A. (2009). Sağlık Turizmi Kapsamında Termal İşletmelerde Sağlık Hizmetleri Pazarlaması ve Algılanan Hizmet Kalitesi: Balçova Termal İşletmesinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, Türkiye.
- Dereli, N. & Temizkan, R. (2019). Bolu'nun Termal Turizm Potansiyeli ve Termal Turist Profili. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(2), 321-347.
- Dikmetaş Yardan, E., Dikmetaş, H., Coşkun Us, N. & Yabana, B. (2014). Türkiye ve Dünya'da Sağlık Turizmi. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 8(2), 27-42.
- Eriş, H. & Barut, S. (2020). Sağlık Turizmi. İçinde; Eriş, H. (Editör), *Sağlık Turizmi* (ss. 45-62), Ankara: İksad Yayınevi.
- Glinos I. A. & Baetan R. (2006). A Literature Review of Cross-Border Patient Mobility in the European Union. [http://lekuvam.se/wp-content/uploads/2020/03/37.-WP12\\_lit\\_review\\_final.pdf](http://lekuvam.se/wp-content/uploads/2020/03/37.-WP12_lit_review_final.pdf), Erişim Tarihi: 27.10.2022.
- Kement, Ü., Çavuşoğlu, S., Bükey, A. & Başar, B. (2019). Otel Müşterilerinin Algıladığı Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi ile Değerlendirilmesi: Termal Turizm İşletmeleri Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2019 Ek Sayı, 25-35.
- Kıngır, S., Ağraş, S., Martin, Y. & Şeyhanhoğlu, H. Ö. (2019). Termal Turizm İşletmelerinden Hizmet Alan Müşterilerin Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma. *Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 130-143.
- Özbek, D. & Özbek, T., (2008). Jeotermal Kaynakların Sağlık ve Termal Turizme Entegrasyonu. *Jeoloji Mühendisleri Odası Haber Bülteni Dergisi*, 2-3, 99-113.
- Özdemir, O. & Sevim, B. (2021). Termal Turizm Deneyiminin Müşteri Sadakatine Etkisinde Yaşam Kalitesi ve Müşteri Memnuniyetinin Aracı Rolü: Afyonkarahisar Örneği. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 18(41), 3609-3630.
- Özgen, Ü. (2011). Termal Turizm Açısından Afyonkarahisar İlinin SWOT Analizi ile Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon, Türkiye.
- Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı (2017). Türkiye'de Termal Sağlık Turizmi. <https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr/Eklenti/10949/0/07pdf.pdf>, Erişim Tarihi: 19.02.2022.
- T.C. Sağlık Bakanlığı Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü (2022). İzinli Kaplıca Tesisleri. [https://hsgm.saglik.gov.tr/depo/birimler/cevre-sagligi/1-suguvenligi/Guncel\\_Kaplica\\_Peloid\\_Talassoterapi\\_Tesisleri/Guncel\\_Kaplica\\_Peloid\\_Talassoterapi\\_Tesisleri.pdf](https://hsgm.saglik.gov.tr/depo/birimler/cevre-sagligi/1-suguvenligi/Guncel_Kaplica_Peloid_Talassoterapi_Tesisleri/Guncel_Kaplica_Peloid_Talassoterapi_Tesisleri.pdf), Erişim Tarihi: 21.02.2022.
- Tengilimoğlu, D. (2021). Sağlık Turizmi ve Devlet Teşvikleri. *Journal of Life Economics*, 8(1), 1-10.
- Tengilimoğlu D. & Yalçın Balçık P., (2009). What Should Turkey's Marketing Strategy Be In Health Tourism?. *Proceedings of the Annual Meeting of the Association of Collegiate Marketing Educators*, 66-81.



## ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 2 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

- Toktaş, H. (2015). SPA-Wellness Uygulamaları. İçinde; Altındış, M. (Editör) Termal Turizm (ss. 157-162), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- TR Dizin Yardım Masası (2023). Ne Tür Bir Çalışma Etik Kurul İncelemesi Gerektirmez?. <https://confluence.ulakbim.gov.tr/pages/viewpage.action?pageId=100433973>, Erişim Tarihi: 15.02.2023.
- Turner L. (2008). Cross-border Dental Care: 'Dental Tourism' and Patient Mobility. British Dental Journal, 204(10), 553-554.
- Türksoy, A. & Türksoy, S. (2010). Termal Turizmin Geliştirilmesi Kapsamında Çeşme İlçesi Termal Kaynaklarının Değerlendirilmesi. Ege Akademik Bakış, 10(1), 699-725.
- Uslu, E. (2020). Termal Turizm ve Spa Wellness Turizmi. İçinde; Eriş, H. (Editör), Sağlık Turizmi (ss. 89-132), Ankara: İksad Yayınevi.
- Uzunsakal, E. & Yıldız, D. (2018). Alan Araştırmalarında Güvenilirlik Testlerinin Karşılaştırılması ve Tarımsal Veriler Üzerine Bir Uygulama. Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi, 2(1), 14-28.
- Yalçın, P. (2006). Türkiye'de Sağlık Turizminde Altyapı Oluşturulma Gereği ve Sağlık Kurumlarına Yönelik Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, Türkiye.