



ISSN: 2636-848X

DOI: 10.46385/tsbd.998687

**Türk Spor Bilimleri
Dergisi**
Türk Spor Bil Derg

Cilt 5, Sayı 1
Mart 2022, 49-63

**The Journal of Turkish
Sport Sciences**
J Turk Sport Sci

Volume 5, Issue 1
March 2022, 49-63

Mustafa Yasin ÇALIŞKAN¹

Murat ERDOĞDU²

¹ Selçuk Üniversitesi
Sağlık Bilimler Enstitüsü

² Selçuk Üniversitesi
Spor Bilimleri Fakültesi

Sorumlu Yazar: M.Y. Çalışkan
e-mail:
mustafa.caliskan@americanlife.com.tr

Geliş Tarihi: 21.09.2021
Kabul Tarihi: 18.03.2022

ORJİNAL ARAŞTIRMA
ORIGINAL RESEARCH

Spor Merkezlerinden Hizmet Alan Üyelerin Hizmet Kalitesi Algılarının ve Beklentilerinin Karşılama Düzeyinin İncelenmesi

Özet

Bu araştırmadaki amaç, spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeylerinin incelenmesi ve çeşitli değişkenler açısından anlamlı bir farklılık olup olmadığını ortaya koymaktır. Araştırmaya 354 (182 erkek, 172 kadın) katılımcı gönüllü olarak katılmıştır. Çalışmada veri toplama aracı olarak Bingöl (2010)'ün Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılama Düzeyi ölçeği kullanılmıştır. Toplam 18 maddeden oluşan bu ölçekte katılımcıların spordan ve spor merkezlerinden beklentileri ile ilgili görüşleri yönelik sorular yer almaktadır. İkinci ölçek orijinali "Q SPORT 10" Rial ve ark. (2010) tarafından geliştirilen, Öztürk ve ark. (2016) tarafından ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılarak Türkçeye uyarlanmış "Q-SPORT 14" olarak adlandırılmış olduğu ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekte ise katılımcıların gitmiş oldukları spor merkezindeki; program/eğitmen kalitesi ve fiziksel çevre/ ekipman kalitesine ilişkin algıları ile ilgili görüşlerini tespit edilmiştir. Çalışmada spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin spor merkezlerinden beklenti düzeyleri ile hizmet kalitesi algıları program ve eğitmen kalitesi ile fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt boyutlarında değerlendirilmiştir. Çalışma sonucunda cinsiyet, yaş, eğitim durumu, gelir düzeyi ve kullanım sürelerine göre beklenti düzeylerinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Ayrıca hizmet kalitesi program/eğitmen kalitesi alt boyutunda yaş, gelir düzeyi, kullanım süresi değişkenlerinde anlamlı fark belirlenmiş, diğer alt boyut olan fiziksel çevre/ekipman kalitesinde ise eğitim durumu, gelir düzeyi, kullanım süresi değişkenlerinde anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Son olarak program/eğitmen kalitesi alt boyutunun spor merkezi beklenti düzeylerini anlamlı şekilde yordadığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Beklenti, hizmet kalitesi, spor merkezi

Examining the Service Quality Perceptions and the Level of Meeting the Expectations of the Members Receiving Service from Sports Centers

Abstract

The aim of this research is the appearance that can be designed in a way that can be met with the qualities, perceptions and experience of the students who receive the service of sports service. 354 (182 men, 172 women) participated in the research as a request. Bingol was used in 2010 by your employee as a welcome. The second scale, which was originally developed by Rial et al. (2010) and adapted into Turkish by Öztürk et al. (2016) after the validity and reliability study of the scale, was used. In this scale, in the sports center where the participants went; their views on the quality of the program/instructor and their perceptions of the physical environment/equipment quality were determined. In the study, the expectation levels and service quality perceptions of the members receiving service from the sports centers were evaluated in the sub-dimensions of the quality of the program and instructor, and the quality of the physical environment and equipment. As a result of the study, significant differences were found in expectation levels according to gender, age, education level, income level and duration of use. In addition, a significant difference was determined in the age, income level, and duration of use variables in the service quality program/instructor quality sub-dimension, and significant differences were determined in the other sub-dimension, physical environment/equipment quality, in the variables of education status, income level, and duration of use. Finally, it was seen that the program/instructor quality sub-dimension significantly predicted the sports center expectation levels.

Keywords: Expectation, service quality, sport center

Atf için; Çalışkan, M.Y., Erdoğan, M. (2022) Spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyinin incelenmesi. *Türk Spor Bilimleri Dergisi*, 5(1), 49-63.

Bu çalışma, Dr. Murat ERDOĞDU danışmanlığında birinci yazarın tamamlanmış yüksek lisans tezinden hazırlanmıştır.

GİRİŞ

Spor, kişinin doğal yaşam alanını sosyal yaşam alanı haline dönüştürürken kazandığı yetenekleri geliştiren bazı kurallar altında materyalli ya da materyalsiz, tek başına veya toplu olarak boş zaman aktivitesi dahilinde veya tam zamanlı meslek olarak yaptığı, sosyalleştirici, toplumla birleştirici, zihinsel ve fiziksel yapıyı geliştiren, rekabetçi, birleştirici ve sosyokültürel bir olgudur (Yamen, 1999). Fiziksel aktiviteler insanların fiziksel ve ruhsal açıdan sağlıklı olmaları için önemli katkı sağlamakta ve bu katkıyı fark eden insanlar ise fiziksel aktivitelerle yönelmektedirler. Bu durum ise fiziksel etkinlik hizmetlerine yönelik pazarı geliştirmektedir. Gelişen teknoloji ile insanların yapmaları gereken bir sürü işi makinelerin yapması insanlarda hareket azlığına sebep olmakta ve bu nedenlerden dolayı bedensel aktiviteler bireysel açıdan önem kazanmaktadır (Yıldız, 2009).

Sporun yaş, cinsiyet eğitim durumu ve bazı fiziksel yeterliliklere bakmaksızın toplumun her kesimine yayılması ve tüm hayatları boyunca düzenli olarak spor yapabilmeleri için gerekli yerlerden biride özel spor salonlarıdır. İşlev ve sorumluluklarıyla özel spor tesislerinin kullanım alanlarına yeterince hizmet edebilecek düzeyde olmaları istenmektedir. Spor işletmeleri, toplumun sosyal ihtiyaçlarını karşılayacak hizmetlerin karşılığında maddi kazanç kazansalar bile asıl amaçları bireylerin spor ihtiyaçlarını karşılamak için kurulmuştur. Beklentilere cevap vermede spor işletmeciliği, spor tesislerinin maddi olarak işletmesinin yanı sıra sportif faaliyetlerin hazırlanmasını ve uygulanmasını içine alacak bir genişlik göstermektedir (Ekenci ve İmamoğlu, 2002).

Günümüzde spor, farklı amaçlara yönelerek hem bir sektör haline gelmiş hem de kişilerin grup veya birey olarak sağlığına katkıda bulunmak için değişime uğramaya başlamıştır. Günümüzün gerekliliği olan teknoloji ile artık sosyal medya ağlarında da sporun yaygınlaştırılması hatta reklam haline gelmesi sıradan olmuştur. Bu nedenle spor daha fazla insanın ilgisini çekmekte insanların ihtiyaçlarını karşılamakta ve eğlenmelerine olanak vermektedir (Bayraktar, 2003). Önceden bahsedilen sporun sağlığa olan katkısının daha da yaygınlaştırılması ve daha çok insan topluluklarına yaymak için kullanılan ve günümüzde yaygınlaşan yöntemlerden birisi de özel olarak kurulan ve farklı amaçlar içerisinde bulunduran özel spor salonlarıdır. Ülkemizde özel spor merkezleri gün geçtikçe artmaktadır (Karaküçük, 1995).

Günümüzde sportif faaliyetler birçok farklı mekânda yapılabilmektedir. Bu bağlamda birçok yapı, spor faaliyetlerinin çeşitliliği ve bundan dolayı spor faaliyetlerinin uygulama alanlarının nitelik değiştirmesi gibi nedenlerden ötürü spor tesisi olarak ele alınabilmektedir. Bunlara bağlı olarak, spor tesisi kavramını, içinde sportif faaliyetlerin yapıldığı her türlü ortam (stadyum, pist, salon, velodrom, v.b) olarak açıklanabilmektedir (Güçlü, 1998). Başka bir tanımlamada, spor faaliyetleri ve spor branşlarının kendilerine has alıştırma ve antrenmanları ile ulusal ve uluslararası yarışmaların yapılabilmesine uygun, spor turnuvaları öncesi ve anında sporcuların ve izleyicilerin ihtiyaçlarını karşılayacak (tribün, lavabo, duş ve soyunma odaları gibi) bulunan spor aktivite alanları olarak tanımlanmıştır (Ramazanoğlu ve Ramazanoğlu, 2000). Bununla birlikte tanımlanan alanların haricinde kalan aoutdoor spor branşlarının etkinliklerinin yapılmasına imkân veren alan saha, akarsu ve kanyon gibi arazileri spor tesisi alanları dahilinde düşünmek mümkündür (Katırcıoğlu, 2009).

Spor yapmak isteyen kişilerin spor salonlarına gitme nedenleri kişiden kişiye farklılık gösterebilmektedir. Tercihler sadece spor yapmak olabilirken aynı zamanda zayıflamak, fit olmak, sosyal çevre edinmek veya zamanını verimli bir şekilde değerlendirmek olabilir. Bu spor salonlarında yapılan çalışmaların daha verimli bir şekilde yapıldığını öne sürmektedir (Amman 2000). Bu tür spor salonlarında spor yapan kişilerin çalışmaların uzun sürmesi ve sürekliliğinin sağlanması o salonda verilen danışmanlık hizmetleri ve destek sayesinde olabilmektedir (İkizler, 1994; Seraslan, 1990).

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmadaki amaç, spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeylerinin incelenmesi ve çeşitli değişkenler açısından anlamlı bir farklılık olup olmadığını ortaya koymaktır.

YÖNTEM

Spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyinin incelenmesini amaçlayan bu çalışmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır.

Araştırma Grubu

Selçuk Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi 18.08.2020 tarih ve 40990478-050.99/67593 sayılı Etik Kurul Kararı ile Etik Kurul Yönergesine uygunluğu belirlenen bu çalışmanın araştırma grubunu; Konya ilinde bulunan ve özel spor işletmelerine bağlı fitness ve spor salonundan hizmet alan 182 erkek ve 172 kadın olmak üzere toplam 354 üyeden oluşmaktadır. Çalışmanın örneklem grubu Konya ilinde bulunan spor tesisi işletmelerine aktif devam eden üyelerden oluşmaktadır. Örneklem grubunun demografik özellikleri Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Özel Spor Merkezlerinden Hizmet Alan Bireylerin Demografik Özellikleri

Değişkenler	Frekans	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde (%)
Cinsiyet			
Kadın	182	51.4	51.4
Erkek	172	48.6	100,0
Yaş Aralığı			
22 yaş ve altı	80	22.6	22.6
23-26 yaş	66	18.6	41.2
27-30 yaş	80	22.6	63.8
31-34 yaş	64	18.1	81.9
35 yaş ve üzeri	64	18.1	100,0
Medeni Durum			
Bekar	206	58.2	58.2
Evli	148	41.8	100,0
Eğitim Düzeyi			
Ortaöğretim	118	33.3	33.2
Lisans	172	48.6	81.9
Lisans Üstü	64	18.1	100,0
Gelir Düzeyi			
1000-2000	92	26.0	26.0
2001-3000	64	18.1	44.1
3001-4000	86	18.1	44.1
4001-5000	64	18.1	86.4
5001 ve üzeri	48	13.6	100,0
Spor Merkezi Kullanım Süresi			
3 ay	96	27.1	27.1
6 ay	120	33.9	61.0
9 ay	60	16.9	78.0
12 ay ve üzeri	78	22.0	100,0
Toplam	354	100,0	

Veri Toplama Araçları

Araştırmada 2 ölçek ve 1 kişisel bilgi formu olarak üç farklı veri toplama aracı kullanılmıştır. Birinci ölçek Bingöl (2010)'ün “Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği” dir. Toplam 18 maddeden oluşan bu ölçekte katılımcıların spordan ve spor merkezlerinden beklentileri ile ilgili görüşleri, ikinci ölçek orijinali “Q SPORT 10” Rial ve ark. (2010) tarafından geliştirilen, Öztürk ve ark. (2016) tarafından ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılarak Türkçeye uyarlanmış “Q-SPORT 14” olarak adlandırılmış 14 madde ve iki alt boyuttan oluşan ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekte ise katılımcıların gitmiş oldukları spor merkezindeki; çalışan, eğitmen, araç gereç, fiziksel çevre, spor ve egzersiz programlarına ilişkin algıları ile ilgili görüşlerini tespit edilmiştir. Q sport 14 faktör alt boyutları program ve eğitmen kalitesi (1,2,3,4,5,11,12,13,14) maddeleri ve fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt boyutu (6,7,8,9,10) maddeleri oluşturmaktadır. Q sport 14 ölçeği güvenilirlik çalışması Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği ölçümü 0,905 yüksek güvenilirlik değeri bulunmuştur. Her iki ölçekte 5’li likertten oluşmaktadır. Ölçek maddeleri 1: Hiç katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Az Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen Katılıyorum seçenekleriyle verilecektir. Kişisel bilgi formunda katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durumu,

eğitim durumu, gelir durumu ve spor merkezi üyelik süresi kişisel bilgilerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır.

Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen veriler bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama, standart sapma kullanılmıştır. Elde edilen verilerin dağılımları kolmogrow-smirnov testi ile normallik testleri yapılmıştır. İki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında t-testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında Tek yönlü (One way) Anova testi kullanılmıştır. Anova testi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak LSD testi kullanılmıştır. Ölçeklerden arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmak için korelasyon ve regresyon analizi uygulanmıştır.

BULGULAR

Tablo 2. Katılımcıların Spor Merkezlerinden Beklenti Düzeyi Ölçeğinden Elde Edilen Puanların Betimsel İstatistikleri

Spor Merkezi Beklenti	N	Min	Max	X±SS
Beklenti	354	28.00	90.00	66.78±11.64

Tablo 2’de katılımcıların spor merkezlerinden beklenti düzeyi ölçeğinden elde edilen skorun 66.785 ± 11.641 olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Cinsiyet Gruplarına Göre Beklenti Düzeyleri

Spor Merkezi Beklenti	Cinsiyet	N	X±Sd	t	p
Beklenti	Kadın	172	66.38±9.40	.630	.001
	Erkek	182	67.16±13.43		

p<0.05, t(.630)

Tablo 3’ de katılımcıların cinsiyet gruplarına göre beklenti düzeyleri incelendiğinde, kadınların 66.38 ± 9.40 , erkeklerin 67.16 ± 13.43 skorlara sahip olduğu görülmektedir. Gruplar arasındaki karşılaştırmada, istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir. ($t_{(.630)}$, $p > .05$).

Tablo 4. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Beklenti Düzeyleri

Spor Merkezi Beklenti	Yaş	N	X± Sd	F	p	LSD
Beklenti	22 yaş ve altı ^a	80	67.27±13.97	3.301	.011	a>b
	23-26 yaş ^b	66	62.87±13.01			b<c
	27-30 yaş ^c	80	69.62±10.44			c>d
	31-34 yaş ^d	64	67.46±10.21			d>e
	35 yaş ve üstü ^e	64	65.96±8.43			e>b

p<0.05, F(3,301), a>b, b<c, c>d, d>e, e>b

Tablo 4’te katılımcıların yaş gruplarına göre beklenti düzeyleri incelendiğinde, 22 yaş ve altındakilerin (67.27 ± 13.97), 23-26 yaş arasında olanların (62.87 ± 13.01), 27-30 yaş arasında olanların (69.62 ± 10.44), 31-34 yaş arasında olanların (67.46 ± 10.21) ve 35 yaş üstü olanların (65.96 ± 8.43) skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($F_{(3,301)}$, $p = .011$). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını öğrenmek için post-hoc testlerinden olan LSD çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda spor merkezinden beklenti alt boyutunda yaşları 23-26 yıl arası olanlar en düşük ortalamalara sahipken 27-30 yıl arası kullanıcılar en yüksek ortalamalara sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 5. Katılımcıların Medeni Durum Gruplarına Göre Beklenti Düzeyleri

Spor Merkezi Beklenti	Medeni Durum	N	X±Sd	t	p
Beklenti	Bekar	206	67.40±12.00	1.188	.274
	Evli	148	65.91±11.10		

Tablo 5’te katılımcıların medeni durum gruplarına göre beklenti düzeyleri incelendiğinde, bekarların (67.40 ± 12.00), evlilerin (65.91 ± 11.10) skorlara sahip olduğu görülmektedir. Gruplar arasındaki karşılaştırmada, istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. ($t_{(1,188)}$, $p > .05$).

Tablo 6. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Beklenti Düzeyleri

Spor Merkezi Beklenti	Eğitim Durumu	N	X± Sd	F	p	LSD
Beklenti	Ortaöğretim ^a	118	64.94±12.44	3.569	.029	b>a c>b
	Lisans ^b	172	66.95±11.88			
	Lisans üstü ^c	64	69.71±8.54			

p<0.05, $F_{(3,569)}$, b>a, c>b

Tablo 6'da katılımcıların eğitim durumlarına göre beklenti düzeyleri incelendiğinde, ortaöğretim (64.94±12.44), lisans (66.95±11.88), ve lisans üstü (69.71±8.54) skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($F_{(3,569)}$, p=.005). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını öğrenmek için post-hoc testlerinden olan LSD çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda spor merkezinden beklenti alt boyutunda eğitim durumu orta öğretim olanlar en düşük ortalamalara sahipken lisans üstü kullanıcılar en yüksek ortalamalara sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 7. Katılımcıların Gelir Düzeylerine Göre Beklenti Düzeyleri

Spor Merkezi Beklenti	Gelir Düz.	n	X± Sd	F	p	LSD
Beklenti	1000-2000 ^a	92	66.15±14.27	3.011	.018	a>c b>a d>c e>d
	2001-3000 ^b	64	70.46±10.66			
	3001-4000 ^c	86	64.72±11.51			
	4001-5000 ^d	64	65.31±9.02			
	5001 ve üstü ^e	48	68.75±9.36			

p<0.05 $F_{(3,011)}$, a>c, b>a, d>c, e>d

Tablo 7'de katılımcıların gelir düzeylerine göre beklenti düzeyleri incelendiğinde, 1000-2000 (66.15±14.27), 2001-3000 (70.46±10.66), 3001-4000 (64.72±11.51), 4001-5000 (65.31±9.02) ve 5001 ve üstü (68.75±9.36) skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir. ($F_{(3,011)} = .491$, p=.005). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını öğrenmek için post-hoc testlerinden olan LSD çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda spor merkezinden beklenti alt boyutunda gelir düzeyi 3001-4000 arası olanlar en düşük ortalamalara sahipken 2001-3000 arası gelirli kullanıcılar en yüksek ortalamalara sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların Kullanım Sürelerine Göre Beklenti Düzeyleri

Spor Merkezi Beklenti	Kullanım süreleri	n	X± Sd	F	p	LSD
Beklenti	3 ay ^a	96	63.72±14.92	7.987	.000	b>a c>b d>c
	6 ay ^b	120	65.83±9.48			
	9 ay ^c	60	66.90±8.42			
	12 ay ve üzeri ^d	78	71.92±10.64			

p<0.05, $F_{(7,987)}$, b>a, c>b, d>c

Tablo 8'de katılımcıların kullanım sürelerine göre beklenti düzeyleri incelendiğinde, 3 ay (63.72±14.92), 6 ay (65.83±9.48) 9 ay (66.90±8.42) ve 12 ay ve üzeri (71.92±10.64) skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($F_{(7,987)}$ p=.000). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını öğrenmek için post-hoc testlerinden olan LSD çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda spor merkezinden beklenti alt boyutunda spor salonlarını kullanım süreleri 3 ay olanlar en düşük ortalamalara sahipken 12 ay ve üzeri kullanıcılar en yüksek ortalamalara sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 9. Katılımcıların Q Sport 14 Ölçeğinden Elde Edilen Puanların Betimsel İstatistikleri

Spor Merkezi Hizmet Kalitesi Algı	N	Min	Max	X±SS
Program ve Eğitim Kalitesi	354	16.00	45.00	33.26±6.40
Fiziksel çevre ve Ekipman Kalitesi	354	5.00	25.00	18.37±3.99

Tablo 9 'da katılımcıların Q sport 14 ölçeğinden elde edilen puanlar Program ve Eğitim Kalitesi alt boyutunda 33.26±6.40 ve Fiziksel çevre ve Ekipman Kalitesi alt boyutunda 18.37±3.99 olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 10. Katılımcıların Cinsiyet Gruplarına Göre Spor Merkezi Algı Düzeyleri

Spor Merkezi Hizmet Kalitesi Algı	Cinsiyet	N	X±Sd	t	p
Program ve Eğitim Kalitesi	Erkek	182	32.93±6.69	-1.001	.397
	Kadın	172	33.61±6.08		
Fiziksel çevre ve Ekipman Kalitesi	Erkek	182	18.01±4.48	-1.788	.016
	Kadın	172	18.76±3.36		

p<0.05, $t_{(399)}$

Tablo 10'da katılımcıların cinsiyet gruplarına göre spor merkezi algı düzeyleri incelendiğinde, Program ve Eğitim Kalitesi alt başlığında, kadınların (33.61 ± 6.08), erkeklerin (32.93 ± 6.69) skorlara sahip olduğu görülmektedir. Gruplar arasındaki karşılaştırmada, istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. ($t_{(-1.001)}$, $p > .05$). Fiziksel çevre ve Ekipman Kalitesi alt başlığında, kadınların (18.76 ± 3.36), erkeklerin (18.01 ± 4.48) skorlara sahip olduğu görülmektedir. Gruplar arasındaki karşılaştırmada, istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($t_{(-1.788)}$, $p > .05$).

Tablo 11. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Spor Merkezi Algı Düzeyleri

Spor Merkezi Hizmet Kalitesi Algı	Yaş	N	X± Sd	F	P	LSD
Program ve Eğitim Kalitesi	22 yaş ve altı ^a	80	32.15±8.24	3.398	.010	a>b c>b e>d
	23-26 yaş ^b	66	31.57±6.17			
	27-30 yaş ^c	80	34.77±5.73			
	31-34 yaş ^d	64	34.31±5.25			
	35 yaş ve üstü ^e	64	33.46±5.29			
Fiziksel çevre ve Ekipman Kalitesi	22 yaş ve altı ^a	80	17.55±5.57	2.274	.061	-
	23-26 yaş ^b	66	18.33±3.30			
	27-30 yaş ^c	80	19.10±3.36			
	31-34 yaş ^d	64	19.06±3.45			
	35 yaş ve üstü ^e	64	17.87±3.26			

$p < 0.05$, $F_{(3,398)}$, a>b, c>b, e>d

Tablo 11' de katılımcıların yaş gruplarına göre spor merkezi algı düzeyleri incelendiğinde, Program ve Eğitim Kalitesi alt başlığında, 22 yaş ve altındakilerin (32.15 ± 8.24), 23-26 yaş arasındakilerin (31.57 ± 6.17), 27-30 yaş arasındakilerin (34.77 ± 5.73), 31-34 yaş arasındakilerin (34.31 ± 5.25) ve 35 yaş ve üstündekilerin (33.46 ± 5.29) skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($F_{(3,398)} =$, $p = .005$). Fiziksel çevre ve Ekipman Kalitesi alt başlığında, 22 yaş ve altındakilerin (17.55 ± 5.57), 23-26 yaş arasındakilerin (18.33 ± 3.30), 27-30 yaş arasındakilerin (19.10 ± 3.36), 31-34 yaş arasındakilerin (19.06 ± 3.45) ve 35 yaş ve üstündekilerin (17.87 ± 3.26) skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ($F_{(2,274)} =$, $p = .05$). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını öğrenmek için post-hoc testlerinden olan LSD çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda program ve eğitim kalitesi alt boyutlarında yaşları 23-26 yıl arası olanlar en düşük ortalamalara sahipken 27-30 yaş arası kullanıcılar en yüksek ortalamalara sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 12. Katılımcıların Medeni Durum Gruplarına Göre Spor Merkezi Algı Düzeyleri

Spor Merkezi Hizmet Kalitesi Algı	Medeni Durum	N	X±Sd	t	p
Program ve Eğitim Kalitesi	Bekar	206	32.93±6.27	-1.156	.643
	Evli	148	33.72±6.58		
Fiziksel çevre ve Ekipman Kalitesi	Bekar	206	18.19±4.20	-1.025	.607
	Evli	148	18.63±3.67		

$p < 0.05$, $t_{(399)}$

Tablo 12'de katılımcıların medeni durum gruplarına göre spor merkezi algı düzeyleri incelendiğinde, Program ve Eğitim Kalitesi alt başlığında, bekarların (32.93 ± 6.27), evlilerin (33.72 ± 6.58) skorlara sahip olduğu görülmektedir. Gruplar arasındaki karşılaştırmada, istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. ($t_{(-1.156)}$, $p > .05$). Fiziksel çevre ve Ekipman Kalitesi alt başlığında, bekarların (18.19 ± 4.20), evlilerin (18.63 ± 3.67) skorlara sahip olduğu görülmektedir. Gruplar arasındaki karşılaştırmada, istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ($t_{(-1.025)}$, $p > .05$).

Tablo 13. Katılımcıların Eğitim Durum Gruplarına Göre Spor Merkezi Algı Düzeyleri

Spor Merkezi Hizmet Kalitesi Algı	Eğitim Durumu	N	X± Sd	F	p	LSD
Program ve Eğitim Kalitesi	Ortaöğretim	118	32.84±7.36	2.131	.120	b>a c>b
	Lisans	172	33.00±5.81			
	Lisansüstü	64	34.75±5.88			
Fiziksel çevre ve Ekipman Kalitesi	Ortaöğretim	118	18.10±4.45	3.487	.032	b>a c>b
	Lisans	172	18.12±3.78			
	Lisansüstü	64	19.56±3.44			

$p < 0.05$, $F_{(4,396)}$, b>a, c>b / b>a, c>b

Tablo 13'de katılımcıların eğitim durumu gruplarına göre spor merkezi algı düzeyleri incelendiğinde, Program ve eğitim kalitesi alt başlığında, ortaöğretim (32.84 ± 7.36), lisans (33.00 ± 5.81) ve lisans üstü

(34.75±5.88), skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ($F_{(2,131)}$, $p=.05$). Fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt başlığında, ortaöğretim (18.10±4.45), lisans (18.12±3.78), ve lisans üstü (19.56±3.44) skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($F_{(3,487)}$, $p=.000$). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını öğrenmek için post-hoc testlerinden olan LSD çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt boyutunda eğitim durumu ortaöğretim olanlar en düşük ortalamaya sahipken lisans üstü en yüksek ortalamaya sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 14. Katılımcıların Gelir Düzeyi Gruplarına Göre Spor Merkezi Algı Düzeyleri

Spor Merkezi Hizmet Kalitesi Algı	Gelir Düzeyi	N	X± Sd	F	p	LSD
Program ve Eğitim Kalitesi	1000-2000	92	31.89±7.31	1.644	.163	b>a d>c
	2001-3000	64	34.12±6.54			
	3001-4000	86	33.30±6.46			
	4001-5000	64	34.06±5.90			
	5001 ve üstü	48	33.62±4.38			
Fiziksel çevre ve Ekipman Kalitesi	1000-2000	92	17.58±5.21	1.383	.239	b>a b>d c>d e>d
	2001-3000	64	18.93±3.47			
	3001-4000	86	18.69±3.41			
	4001-5000	64	18.40±3.61			
	5001 ve üstü	48	18.54±3.23			

$p<0.05$, $F_{(1,644)}$, $b>a$, $d>c$ / $p<0.05$, $F_{(1,383)}$ $b>a$, $b>c$, $c>d$, $e>d$

Tablo 14'de katılımcıların gelir düzeyi gruplarına göre spor merkezi algı düzeyleri incelendiğinde, Program ve eğitim kalitesi alt başlığında, gelir düzeyleri 1000-2000 (31.89±7.31), 2001-3000 (34.12±6.54), 3001-4000 (33.30±6.46), 4001-5000 (34.06±5.90) ve 5001 ve üstü (18.54±3.23) skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ($F_{(1,644)}$, $p=.05$). Fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt başlığında, gelir düzeyleri 1000-2000 (17.58±5.21), 2001-3000 (18.93±3.47), 3001-4000 (18.69±3.41), 4001-5000 (18.40±3.61) ve 5001 ve üstü (33.62±4.38) skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ($F_{(1,383)}$, $p=.05$).

Tablo 15. Katılımcıların Kullanım Süreleri Gruplarına Göre Spor Merkezi Algı Düzeyleri

Spor Merkezi Hizmet Kalitesi Algı	Kullanım Süreleri	N	X± Sd	F	P	LSD
Program ve Eğitim Kalitesi	3 ay ^a	96	32.04±6.96	3.987	.008	d>a a>b a>c d>a
	6 ay ^b	120	33.03±5.08			
	9 ay ^c	60	33.03±6.44			
	12 ay ve üzeri	78	35.30±7.08			
Fiziksel çevre ve Ekipman Kalitesi	3 ay ^a	96	17.41±4.57	3.961	.008	b>a d>c c>a
	6 ay ^b	120	18.58±2.82			
	9 ay ^c	60	18.13±3.57			
	12 ay ve üzeri	78	19.43±4.75			

$p<0.05$, $F_{(3,987)}$, $d>a$, $a>b$, $a>c$, $d>a$ / $p<0.05$, $F_{(3,961)}$, $b>a$, $d>c$, $c>a$

Tablo 15'te katılımcıların kullanım süreleri gruplarına göre spor merkezi algı düzeyleri incelendiğinde, Program ve eğitim kalitesi alt başlığında, spor salonu kullanım süreleri 3 ay (32.04±6.96), 6 ay (33.03±5.08), 9 ay (33.03±6.44), ve 12 ay ve üstü (35.30±7.08) skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($F_{(3,987)}$, $p=.05$). Fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt başlığında, spor salonu kullanım süreleri 3 ay (17.41±4.57), 6 ay (18.58±2.82), 9 ay (18.13±3.57), ve 12 ay ve üstü (19.43±4.75) skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($F_{(3,961)}$, $p=.05$). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını öğrenmek için post-hoc testlerinden olan LSD çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda program ve eğitim kalitesi ve fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt boyutlarında spor salonlarını kullanım süreleri 3 ay olanlar en düşük ortalamalara sahipken 12 ay ve üzeri kullanıcılar en yüksek ortalamalara sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 16 incelendiğinde, spor merkezinden beklenti ölçeği ile Q sport 14 ölçeğinin Program ve Eğitim Kalitesi ($r=.594$, $p=.000$) ve Fiziksel çevre ve Ekipman Kalitesi ($r=.483$, $p=.000$) alt başlıkları arasında pozitif yönde orta düzeyde ilişki bulunmuştur.

Tablo 16. Katılımcıların Spor Merkezinden Beklenti ve Q sport 14 Arasındaki İlişki

		1	2	3
1. Beklenti	r	1		
	p			
	n	354		
2. Program ve Eğitmen Kalitesi Algısı	r	.594	1	
	p	.000		
	n	354	354	
3. Fiziksel çevre ve Ekipman Kalitesi Algısı	r	.483	.859	1
	p	.000	.000	
	n	354	354	354

TARTIŞMA ve SONUÇ

Spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılama düzeyinin incelenmesi amacıyla yapılan bu çalışmaya 354 kişi katılmıştır. Spor merkezlerinden hizmet alan bireylerin 172'si kadın (%48,6), 182'si (%51,4) erkek olarak bildirilmiştir. Katılımcıların 206'sı (58,2) bekar, 148 (41,8)'i evli olduğunu bildirmişlerdir. Süllüoğlu (2018) yılında yapmış olduğu çalışmasında üyelerin %74'ü erkek, %26'sının kadın olduğunu tespit etmiştir. Aynı katılımcıların %84'ünün bekar, %16'sının evli olduğunu belirlemiştir. Aslan (2017) yılındaki çalışmasına katılan kullanıcıların 88'i (%44) kadın ve 114'ü (%56)'sının erkek olduğunu belirlemiş bunun yanında katılımcıların 145'i (%72)'si bekar ve 57'si (%28)'inin evli olduğunu tespit etmiştir. Erdoğan (2016) yılındaki çalışmasına katılan sağlıklı yaşam ve spor merkezi üyelerinin %27,7'si kadın ve %72,3'ünün erkek olduğunu tespit etmiştir. Gürbüz (2019) yılındaki çalışmasında bizim yapmış olduğumuz çalışmanın aksine kadın katılımcıların 230 (55,8), erkek katılımcıların ise 182 (%44,2) olarak belirlemiştir. Aynı çalışmaya katılan üyelerin 151'i (%36,7)'si bekar, 261 (%63,3)'ü evli olarak belirlenmiştir. Gürbüz (2019)'un çalışmasına paralel olarak Güçlü (2013) yılındaki çalışmasında araştırmaya katılan toplamda 430 fitness merkezi üyesinin, 306'sı kadın (%71,2), 124'ü (28,8) olarak belirlemiştir. Aynı çalışmanın katılımcılarının 146'sının (%34) bekar, 284'ünün (%66,0) evli olduğu belirlenmiştir. Ceyhun (2006) da yapmış olduğu çalışmada spor işletmesi kullanıcılarının %45,1'i kadın, %54,9'u erkek olarak belirlenmiştir. Spor işletmesi kullanıcılarının %52,8'inin evli, %47,2'sinin bekar olduğu tespit edilmiştir. Yapılan literatür taramasında ulaşılan çalışmaların bulgularına paralellik gösteren aynı zamanda farklılık gösteren verilere ulaşılmıştır. Bu farklılıkların sebebinin araştırmaların yapıldığı şehirleri, araştırmaların yapıldığı yılları ve veri toplama yöntemlerinin farklılığından kaynaklanabileceğini düşünmekteyiz.

Araştırmaya katılan spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin 80'i (%22,6)'sı 22 yaş ve altındadır, 66'sı (%18,6)'sı 23-26 yaş, 80'i (%22,6)'sı 27-30 yaş, 64'ü (%18,1)'i 31-34 yaş ve 64'ü (%18,1)'i 35 yaş ve üstündedir. Bu veriler sonucunda spor merkezlerine devam eden üyelerin çoğunluğunun 27-30 ve 22 yaş ve altı olduğu tespit edilmiştir. Erdoğan (2016) yılındaki çalışmasında kullanıcıların çoğunlukla 18-25 yaş aralığında olduğunu bildirmiştir. Aslan (2017) yılındaki çalışmasında üyelerin yaş grubunun 48'inin (%23,8) 20 yaş altında, 70'inin (%34,7) 21-30 yaş aralığında, 50'sinin (%24,8) 31-40 yaş aralığında ve 34'ünün (%16,8) 41 yaş üstünde olduğunu bildirmiştir. Göksel (2012) yılında yapmış olduğu çalışmasında %12,8'inin 20 yaş ve altında, %59,2'sinin 21-30 yaş aralığında, %20,9'unun 31-40 yaş aralığında, %6,3'ünün 41-50 yaş aralığında ve %0,8'inin 51 yaş ve üzerinde olduğunu bildirmiştir. Ceyhun (2006) yılında yapmış olduğu çalışmasında katılımcıların %36'sı 36-45 yaş, %28,5'i 18-25, %24,1'i 36-45 yaş, %9,6'sı 46-55, %1,8'i 56 ve üzeri yaş aralığında olduğunu bildirmiştir. Süllüoğlu (2018) yılında yapmış olduğu çalışmasında, üyelerin %34'ünün 24 yaşının altında, %34'ünün 24-36 yaşında, %32'si 37 yaşının üstünde olduğunu bildirmiştir. Gürbüz (2019) yılında yaptığı çalışmasında özel spor salonlarından hizmet alan üyelerin %34,5'i 31 ve üstü yaş, %32,5'i 20 ve altı yaş ve %33'ü 21-30 yaş olarak bildirmiştir. Literatür tarandığında bulunan verilerin farklılıkları araştırmaların yapıldığı illerin demografik ve sosyo-ekonomik yapısı, spor merkezlerinin genç nüfusun çoğunlukta olan yerlerde veya orta yaş nüfusunun yoğunlukta olan bölgelere yakınlıklarına göre değişiklik gösterdiğini düşünmekteyiz.

Araştırmaya katılan spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin 118i (%33.3)'ü ortaöğretim, 172'si (%48.6)'sı lisans ve 64'ü (%18.1)'i lisans üstü eğitim almıştır. Bu veriler sonucunda spor merkezlerine devam eden üyelerin çoğunluğunun lisans mezunu olduğu tespit edilmiştir. Güçlü (2013) yılında yaptığı çalışmasında 430 katılımcının eğitim seviyelerini incelemiş ve en az sayıyla 111'i (%25,8) ilköğretim mezunları oluştururken, üniversite mezunları 166 (%38,4) kişi olarak çoğunluğu oluşturmaktadır. Gürbüz (2019) yılındaki çalışmasında özel spor salonlarından hizmet alan üyelerin eğitim düzeylerine baktığında %34'ü ilköğretim, %25,7 'si lise, %60,2'si üniversite ve %10,7'si lisans üstü düzeyinde olduğunu tespit etmiştir. Süllüoğlu (2018) yılındaki çalışmasında katılımcıların %12'si lise ve altı, %62'si lisans ve %26'sının lisans üstü mezunu olduğunu tespit etmiştir. Aslan (2017) yılındaki çalışmasında spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin 23'ü (%11,4) ilköğretim, 51'i (%25,2) lise, 14'ü (%6,9) ön lisans, 93'ü (%46) lisans ve 21'i (%10,4) yüksek lisans veya doktora mezunu olduğunu belirlemiştir. Yapılan literatür taramasında eğitim düzeyleri yüksek olan kişilerin spor merkezlerine rağbet gösterdiği, sağlıklı olma ve spor yapmaya özen gösterdiğini düşünmekteyiz.

Araştırmaya katılan spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin 92'si (%26.0) 1000-2000, 64'ü (%18.1) 2001-3000, 86'sı (%24.3) 3001-4000, 64'ü (%17.1) 4001-5000 ve 48'i (%13.6) 5001 ve üstü TL arası olduğu tespit edilmiştir. Süllüoğlu (2018) yılındaki çalışmasında katılımcıların % 22'si 1500 TL ve altı, % 38'i 1501-3000 TL, % 24'ü 3501-5000 TL, % 16'sı 5001 TL ve üzeri aylık gelir kazandıklarını tespit etmiştir. Göksel (2012), yılında yapmış olduğu çalışmasında, % 2,3'ünün aylık 1000 ve altı gelir düzeyinde, % 3,5'inin 1001-1500 arası gelir düzeyinde, % 12,8'inin 1501-2000 arası gelir düzeyinde, % 24,4'ünün 2001-2500 arası gelir düzeyinde ve % 56,9'unun 2501 ve üzeri gelir düzeyinde olduğunu tespit etmiştir. Erdoğan (2016) yılında yapmış olduğu çalışmasına katılan müşterilerin gelir aralığı nın %30,5'i 1501-2500 arasında değişmektedir. %22,9'u ise 2501-3500 arasında gelir elde eden üyeler oluşturmaktadır. Aslan (2017) yılındaki çalışmasında üyelerin 124'ü (%61,4) 1300 TL ve altı, 39'u (%19,3) 1301-3000 TL arası, 15'i (%7,4) 3001-5000 TL arası ve 24'ü (%11,9) 5001 TL aralığında olduğunu bildirmiştir. Yapılan literatür taramasında elde edilen verilere bakıldığında farklılıkların çalışmaların yapıldığı spor merkezlerindeki üyelik ücretlerinin farklılıklarından kaynaklandığını, spor merkezlerine giden üyelerin ekonomik gelirlerine göre imkanları daha iyi olan veya imkanları daha kısıtlı olan spor merkezlerini tercih ettiğini düşünmekteyiz.

Araştırmaya katılan spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin 96'si (%27.1) 3 ay, 120'si (%33.9) 6 ay, 60'ı (%16.9) 9 ay, ve 78'i (%22.0) 12 ay ve üstü ay spor merkezi kullanım süresi olarak tespit edilmiştir. Gürbüz (2019) yılındaki çalışmasında özel spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin kullanım sürelerine göre %54.2'sinin 6 aydan az, %15'inin 6 ay – 1 yıl, %11.7'sinin 1-2 yıl, %8.7'sinin 2-3 yıl, %11.2'sinin üç yıldan çok zamandır spor merkezi kullandıklarını belirlemiştir. Sevilmiş (2015), çalışmasında üyelerin % 54,2'sinin 6 aydan az, % 17,3'ünün 6 ay-1 yıl, % 15,7'sinin 1-2 yıl, % 12,8'inin 2 yıldan fazla süredir spor merkezini kullandıklarını belirlemiştir. Süllüoğlu (2018), yılındaki çalışmasında spor merkezi kullanıcılarının % 20'si 1 aydan daha az süredir, % 12'si 2-5 ay, % 22'si 6-12 ay, % 14'ü 1-3 yıl, % 10'u 3-5 yıl, % 22'si 5 yıldan fazla süredir spor merkezi kullanmakta olduğunu bildirmiştir. Ceyhun (2006) yılındaki çalışmasında spor salonu kullanıcılarının % 35,1'i 1-3 yıl arasında işletmelerden faydalanırken, % 33,9'u 1 yıldan az bir süredir işletmelerden faydalanmakta, % 18,5'u 3-5 yıl arasında, % 8,4'ü 5-7 yıl arasında, % 4,1 'i ise 7 yıldan az bir zamandır işletmelerden faydalanmakta olduğunu bildirmiştir. Yapılan literatür taramasında elde edilen verilere bakıldığında farklılıklar mevsimlerle ilişkilendirilebilir. Üyelerin spor merkezlerini 6 ay ve daha az kullanıyor olması yeni üyelerin fazla olması anlamına da gelebilir. Bu durumun spor merkezlerinin ne kadar komplike olduğuyla da ilişkilendirilebilir.

Çalışmada spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin spor merkezi kullanım beklentileri 66.78 ± 11.64 olarak tespit edilmiştir, program ve eğitmen kalitesi 33.26 ± 6.40 ve fiziksel çevre ve ekipman kalitesi 18.37 ± 3.99 olarak tespit edilmiştir.

Katılımcıların cinsiyete göre spor merkezlerinden beklentilerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların cinsiyete göre spor merkezlerinden algı düzeylerine program ve eğitmen kalitesi algılarının istatistiksel olarak anlamsız belirlenirken, fiziksel çevre ve ekipman kalitesi beklentileri

istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Katılımcıların belirli bir spor geçmişi olduğunu gittikleri merkezlerde fiziksel çevre ve ekipman kalitesini ön planda tuttuklarını söyleyebiliriz. Gürbüz (2019) yılındaki çalışmasında katılımcıların SİMMÖ (Spor İşletmeleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği) puan ortalamasının cinsiyet grupların karşılaştırılmasında, üyelerin spor işletmeleri müşteri memnuniyeti ölçeği spor merkezi kalitesi alt ölçeği yönetim boyutu, spor eğitmenleri niteliği alt ölçeği memnuniyet alt ölçeği ve ayrılma isteği bağlılık boyutları ait sıra ortalamalarının anlamlı düzeyde olmadığını, gelişim alt ölçeği, spor merkezi program boyutuna ait sıra ortalamalarının ise erkek katılımcılar lehine anlamlı düzeyde farklılaştığını tespit etmiştir. Bunun yanında fiziksel ortam niteliğinin alt ölçeğine ait sıra ortalamalarının kadın kullanıcılar lehine anlamlı düzeyde olduğunu tespit etmiştir. Yüzgeç (2010) yılında yapmış olduğu çalışmasında, üyelerin hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği “çalışanlar” alt boyutu puanları, “program” alt boyutu puanları ve “tesis” alt boyutu skorlarında cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır.

Yapılan çalışmada katılımcıların yaşa göre spor merkezlerinden beklentilerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu belirlenirken anlamlı farkın, spor merkezinden beklenti boyutunda yaşları 23-26 yıl arası olanlar en düşük ortalamalara sahipken 27-30 yıl arası kullanıcılar en yüksek ortalamalara sahip oldukları yapılan lsd testi sonucu belirlenmiştir. Katılımcıların yaşa göre spor merkezlerinden algı düzeylerine program ve eğitmen kalitesi algısı istatistiksel olarak anlamlı belirlenirken, fiziksel çevre ve ekipman kalitesi beklentileri istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur. Bunun sebebinin spora katılım yapacak kişilerin spor salonlarından beklentilerini belirledikten sonra spor merkezlerine üyelik yaptıklarını söyleyebiliriz. Yapılan LSD testi sonucunda program ve eğitmen kalitesi alt boyutlarında yaşları 23-26 yıl arası olanlar en düşük ortalamalara sahipken 27-30 yaş arası kullanıcılar en yüksek ortalamalara sahip oldukları görülmektedir. Sevilmiş (2010) yılındaki çalışmasında gelişimin alt boyutlarında; 31 yaş ve üzerinde olanlarda, 21-30 aralığına sahip kullanıcılara göre bu alt boyuta ait memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Öztürk (2010) tarafından yapılan çalışmada, sağlıklı yaşam ve spor merkezleri üyelerinin “fiziksel ve psikolojik tatmin” alt boyutu ile yaş grupları ortalamaları arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı bulmuştur. Gürbüz (2019) yılındaki çalışmasında çalışmaya katılan üyelerin SİMMÖ (Spor İşletmeleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği) ölçeği puan ortalamalarının yaş grupları değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olup olmadığını üyelerin spor işletmeleri müşteri memnuniyeti ölçeği, spor merkezi kalitesi alt boyutları, donanım boyutu, fiziksel koşulların niteliği alt boyutu, spor eğitmenleri alt boyutu ve memnuniyet alt boyutuna ait sıra ortalamalarının anlamlı düzeyde farklılaşmadığı, gelişim alt boyutu, spor merkezi kalitesi alt boyutu, program yönetim ve hizmetler alt boyutları ve memnuniyet alt boyutları ile bağlılık boyutuna ait sıra ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı olduğunu bildirmiştir.

Katılımcıların medeni duruma göre spor katılım düzeylerine bakıldığında spor merkezlerinden beklentilerinde anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir. Katılımcıların medeni duruma göre spor merkezlerinden algı düzeylerine program ve eğitmen kalitesi algılarının ve fiziksel çevre ve ekipman kalitesi algıları istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur. Gürbüz (2019) yılındaki çalışmasında araştırmaya katılan özel spor işletmelerinde hizmet alan bireylerin SİMMÖ (Spor İşletmeleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği) ölçeği puan ortalamalarının medeni durum grupları değişkenine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yaptığı Mann Whitney U testi sonucunda, katılımcıların spor işletmeleri müşteri memnuniyeti ölçeği spor merkezi kalitesi alt ölçeği donanım boyutu, çalışma ortamının niteliği, spor eğitmenleri niteliği alt ölçeği, memnuniyet alt ölçeği ayrılma isteği boyutuna ait sıra ortalamalarının anlamlı düzeyde farklılaşmadığını, gelişim alt ölçeği spor merkezi kalitesi alt ölçeği program, yönetim ve hizmetler, memnuniyet alt ölçeği ile memnuniyet alt ölçeği bağlılık boyutuna ait sıra ortalamalarının ise evli katılımcılar lehine anlamlı düzeyde farklılaştığını tespit etmiştir. Sevim (2015) yılındaki çalışmasında gelişim alt boyutunda, evli müşterilerin bekâr müşterilere göre memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Öztürk (2010) tarafından yapılan araştırmada, sağlıklı yaşam ve spor merkezleri müşterilerinin “fiziksel ve psikolojik tatmin” alt boyutunda, evli müşterinin lehine anlamlı bir fark tespit etmiştir.

Katılımcıların eğitim düzeyine göre spor merkezlerinden beklentilerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu, Yapılan LSD testi sonucunda spor merkezinden beklenti alt boyutunda eğitim durumu orta öğretim olanlar en düşük ortalamalara sahipken lisans üstü kullanıcılar en yüksek ortalamalara sahip oldukları görülmektedir. Katılımcıların eğitim düzeyine göre spor merkezlerinden algı düzeylerine program ve eğitmen kalitesi algıları istatistiksel olarak anlamsız bulunurken, fiziksel çevre ve ekipman kalitesi algıları istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yapılan analiz sonucunda spor merkezinden beklenti alt boyutunda eğitim durumu orta öğretim olanlar en düşük ortalamalara sahipken lisans üstü kullanıcılar en yüksek ortalamalara sahip oldukları görülmektedir. Gürbüz (2019) yılındaki çalışmasına katılan özel spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin SİMMÖ (Spor İşletmeleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği) puan ortalamalarının eğitim düzeyi grupları değişkenine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapmış olduğu Kruskal Wallis-H testi sonucunda, katılımcıların spor merkezi müşteri memnuniyeti ölçeği gelişim alt ölçeği, spor merkezi kalitesi, spor merkezi kalitesi alt ölçeği program, yönetim ve donanım boyutları ve spor eğitmenleri niteliği alt ölçeğine ait sıra ortalamalarının anlamlı düzeyde farklılaşmadığı, spor merkezi kalitesi alt ölçeği hizmetler, çalışma ortamının niteliği alt ölçeği, memnuniyet alt ölçeği ile memnuniyet alt ölçeği ayrılma isteği ve bağlılık boyutlarına ait sıra ortalamalarının ise anlamlı düzeyde farklılaştığını tespit etmiştir. Sevilmiş (2015), Spor merkezi kalitesi alt ölçeğinde; lise eğitim seviyesine sahip kullanıcıların üniversite eğitim seviyesine sahip kullanıcılara göre memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yine, “Spor merkezi kalitesi” alt ölçeği program, yönetim, hizmetler ve donanım boyutlarında; lise eğitim seviyesine sahip kullanıcıların üniversite eğitim seviyesine sahip kullanıcılara göre memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğu bulmuştur. Yüzgeç (2010) tarafından yapılan çalışmada, kullanıcıların hizmet kalitesi algılarının “eğitmenler”, “program” ve “tesis” alt boyutları ile eğitim seviyesi değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. Bu farklılıkların çalışmanın yapıldığı spor merkezinin bulunduğu bölgeye göre değişiklik gösterebilir. Üniversite kampüslerine yakın yerlerde ki spor merkezlerinin kullanıcılarının eğitim düzeyi yüksek kişilerden oluşabileceği gibi bu durumun tam tersinin de olabileceğini düşünmekteyiz.

Katılımcıların gelir düzeyine göre spora katılım düzeylerine bakıldığında spor merkezlerinden beklentilerinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiş olan farkın yapılan lsd testi sonucunda en düşük farkın 3001-4000 lira arasında olduğu belirlenirken, en yüksek farkın 2001-3000 lira arasında olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların gelir düzeyine göre spor merkezlerinden beklenti düzeylerine program ve eğitmen kalitesi beklentilerinin ve fiziksel çevre ve ekipman kalitesi algıları istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur. Bunun nedeninin üyelik ücreti düşük olan spor merkezlerinden geliri düşük olan üyeler de memnuniyet oluştururken gelir seviyesi yüksek olan bireyler için önemli olmayacağını düşünmekteyiz. Gürbüz (2019) yılındaki çalışmasına katılan özel spor merkezlerinden hizmet alan kişilerin, SİMMÖ (Spor İşletmeleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği) puan ortalamalarının gelir düzeyi grupları değişkeninin anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan, Kruskal Wallis-H testi sonucunda, katılımcıların SİMMÖ (Spor İşletmeleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği) gelişim alt ölçeği, spor merkezi kalitesi, spor merkezi kalitesi alt ölçeği program, yönetim, hizmetler ve donanım boyutları, fiziksel ortamının niteliği ve spor eğitmenleri niteliği alt ölçeği, memnuniyet alt ile memnuniyet alt ölçeği ayrılma isteği ve bağlılık boyutlarına ait sıra ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı olmadığını bildirmiştir. Yüzgeç (2010) yılındaki araştırmasında, Gençlik Merkezleri üyelerinin gelir düzeyleri ne göre hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği “program” alt boyutu puanları, “soyunma odaları” alt boyutu puanları “tesis” alt boyutu puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermediğini ortaya bildirmiştir. Güçlü (2013) yılında yapmış olduğu çalışmada, Fitness salonlarında gelir düzeylerine göre Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinde “Etkileşim Kalitesi” alt boyutu puanlarında “Fiziksel Çevre Kalitesi” alt boyutu puanlarında “Egzersiz Alet ve Ekipmanları” “Program Kalitesi” alt boyutu puanlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğunu bildirmiştir.

Katılımcıların spor merkezi kullanım sürelerine göre spor merkezlerinden beklentilerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bir olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların spor merkezi kullanım sürelerine göre spor merkezlerinden algı düzeylerine program ve eğitmen kalitesi beklentilerinin ve fiziksel çevre ve ekipman

kalitesi beklentileri istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Anlamlı farkın yapılan LSD testi sonucunda en düşük farkın 3 aylık kullanıcılar arasındayken, en yüksek farkın 12 ay ve üzeri kullanıcılarda görüldüğü belirlenmiştir. Katılımcıların spor merkezi kullanım sürelerine göre spor merkezlerinden beklenti düzeylerine program ve eğitmen kalitesi algılarının ve fiziksel çevre ve ekipman kalitesi algıları istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Program ve eğitmen kalitesi algısı alt boyutun da en düşük fark 3 aylık kullanıcılarda görünürken, en yüksek farkın 12 ay ve üzeri kullanıcılarda görülmüştür. Fiziksel çevre ve ekipman kalitesi algısı alt boyutunda en düşük ortalama 3 aylık kullanıcılarda görülürken, en yüksek farkın da 12 ay ve üzeri olan kullanıcılarda görülmüştür. Bunun nedeninin spor merkezine yeni üye sayısının yoğunluğu ve üyelerin tercih ettikleri spor merkezlerinin beklentilerini karşıladığını düşünmekteyiz. Süllüoğlu (2018) yılındaki çalışmasında algılanan hizmet kalitesi faktörlerinden fiziki unsurlar, yeterlilik, güvenilirlik, empati ve heveslik ile birlikte kullanıcı memnuniyeti düzeyi, tesisin kullanım süresine göre farklılaştığını bildirmiştir. Yüzgeç (2010) yılındaki çalışmasında Gençlik Merkezlerine üye olan kullanıcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği alt boyutları “eğitmenler” puanları, “program” puanları, “soyunma odaları” puanları ve “tesis” puanları üyelik sürelerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını bildirmiştir. Gürbüz (2019) yılındaki çalışmasına katılan özel spor merkezlerinden hizmet alan kişilerin, SİMMÖ puan ortalamalarının spor merkezlerini kullanım süresi grupları değişkenine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan Kruskal Wallis-H testi sonucunda, üyelerin SİMMÖ (Spor İşletmeleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği) gelişim alt ölçeği, spor merkezi kalitesi, spor merkezi kalitesi alt ölçeği program, yönetim, hizmetler ve donanım boyutları, fiziki ortamının niteliği ve spor eğitmenleri niteliği alt ölçeği, memnuniyet alt ölçeği ile memnuniyet alt ölçeği ayrılma isteği ve bağlılık boyutlarına ait sıra ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı olmadığını bildirmiştir. Ceyhun’un (2006) yaptığı araştırmaya göre, deneklerin tesisi kullanma sıklığı bakımından tesisin fiziksel özellikleri, çalışan ve ek hizmet birimleri değişkenlerine göre, tesisi kullanım sıklığı arttıkça, tesisin fiziksel özellikleri ve çalışan bakımından memnuniyet artmaktadır. Yüzgeç’e (2010) göre; üyeler Gençlik Merkezleri’ni kullanım sıklıklarından etkilenmemektedir. Yani üyelerin merkezleri kullanım sıklıkları değişse bile, ölçek puanlarında bir değişim gözlenmemektedir. Bu, aynı zamanda ölçek alt boyutları için de geçerlidir. Gençlik merkezlerine üye olanların bu merkezleri haftalık kullanım sıklıkları ne olursa olsun, kullanım sıklığı hem genelde hem alt boyutlar anlamında üyelerin memnuniyet düzeylerini etkileyen bir durum değildir. Güçlü (2013) yılındaki çalışmasında Fitness merkezi üyelerinin tesisi kullanım sıklıklarına göre yapılan ANOVA sonucu SFM-HKÖ (Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan hizmet kalitesi Ölçeği) puanlarının, üyelerin fitness merkezlerini kullanım sıklıklarından etkilenmediğini göstermektedir. Üyelerin fitness merkezlerini kullanıma sıklıkları değişse bile SFM-HKÖ (Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan hizmet kalitesi Ölçeği) puanlarında bir değişim gözlenmemektedir. Fakat SFM-HKÖ (Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan hizmet kalitesi Ölçeği) alt boyutları incelendiğinde yalnızca “egzersiz alet ve ekipmanları” alt boyutunda bir farklılık gözlenmiştir. Gözlenen bu farklılık fitness merkezi üyelerinden kullanım sıklığı haftada 1-2 gün olanların “Egzersiz alet ve ekipmanları” kalite algıları, kullanım sıklığı haftada 5 günden fazla olanlara ve haftada 5 günden fazla olanların ise haftada 3-4 gün olanlara göre daha yüksektir. Yani fitness merkezlerini haftada 3-4 gün kullanan üyelerin egzersiz alet ve ekipmanlar alt boyutunda daha az veya daha fazla kullanan üyelere göre kalite algılamaları daha düşüktür. Yapılan çalışmada ortaya çıkan sonuç olarak, spor merkezinin program ve eğitmen kalitesi ayrıca fiziksel çevre ve ekipman kalitesi spor merkezinden hizmet alan bireylerin beklentilerini artırmaktadır. Spor merkezinin program ve eğitmen kalitesi ayrıca fiziksel çevre ve ekipman kalitesi spor merkezlerinden hizmet alan bireylerin beklentileri açısından doğrudan ilişkili önemli iki unsur olduğunu söyleyebiliriz.

KAYNAKLAR

- Akçay, M. ve Okay, G. (2009). Otomotiv yetkili servislerinde dış müşteri memnuniyetine etki eden faktörler üzerine bir alan araştırması, Denizli, Aydın, İzmir Örneği. 5. *Uluslararası İleri Teknolojiler Sempozyumu (LATS'09)*, 13–15 Mayıs, Karabük.
- Akdeniz, S. (2004). *Özel Spor Merkezlerinde Hizmet Kavramının Önemi ve Müşteri Memnuniyetine Yönelik Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

- Aksu, M. (2012). *Hizmet Kalitesinin Bir Unsuru Olarak Atmosferin Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi, Bozdaada'daki Otellerde Konaklayan Yerli Turistler Üzerine Bir Araştırma*, Doktora Tezi Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Amman, T. (2000). *Spor Sosyolojisi, Sporda Sosyal Bilimler*, İstanbul: Alfa Yayınları.
- Arabacı, B. (2010). *Müşteri Hizmetleri ve CRM*. 2. Baskı, İstanbul: Kum Saati Yayınları.
- Aslan, B.E. (2017). *Erzurum İlinde Bulunan Özel Beden Eğitimi ve Spor Tesislerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Aslan, M.H. (1998). *Hizmet Ekonomisi*, İstanbul: Alfa Basım Yayın Dağıtım A.Ş.
- Avcıkurt, C. Ve Köroğlu, Ö. (2006). Termal otel işletmelerinde müşteri sadakatini artıran nitelikleri belirlemeye yönelik bir alan araştırması. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 3(1), 5-16.
- Bayraktar, C. (2003). Sosyal yapı özelliklerinin spora etkisi. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(1).
- Berberoğlu, G.N. (2001). Genel işletme. R. Karalar. (Editör). *İşletme kavramı*. Eskişehir. 1.Baskı. Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Bingöl, A. (2010). *Spor Merkezlerine Devam Eden Bireylerin Spordan ve Spor Merkezlerinden Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Boone, L.E.; Kurtz, D.L. (1992). *Contemporary Marketing*, Orlando: The Dryden Pres, Seventh Edition.
- Cemalcılar, İ. (1999), *Pazarlama Kavramlar-Kararlar*, Beta Yayınları İstanbul.
- Ceyhan, S. (2006). Spor işletmelerinde hizmet kalitesi, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ceyhan, S. ve Ekenci, G. (2001). Spor hizmetlerinde müşteri tatmini, *Standart Dergisi*, 480.
- Cooper, C.J. (2015). *SPSS, Descriptive Statistic*, CJ. SPSS, Descriptive Statistics, <http://psychology.illinoisstate.edu/jccutti/>
- Çatı, K. ve Koçoğlu, C.M. (2008). Müşteri sadakati ile müşteri tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19.
- Devebakan, N. ve Aksaraylı M. (2003). Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde servqual skorlarının kullanımı ve özel altınordu hastanesi uygulaması, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1).
- Dinçer, Ö. (2003). *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*, İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş., Genişletilmiş ve Yenilenmiş Altıncı Baskı.
- Ekenci, G. ve İmamoğlu, F.A. (2002). *Spor İşletmeciliği*, 2. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Erdoğan, A. (2016). *Algılanan Hizmet Kalitesi, Hizmet Değeri Ve Memnuniyet Üzerinde Algılanan Risk Faktörünün Etkisi: Sağlıklı Yaşam Ve Spor Merkezleri Üzerine Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Eroğlu, E. (2005). Müşteri Memnuniyeti ölçüm modeli, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Dergisi, 34(1),
- Ertürk, M. (2011). *Türkiye'deki Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Alan Araştırması*, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Fişek, K. (2003). *Devlet Politikası Ve Toplumsal Yapıyla İlişkileri Açısından Spor Yönetimi. Dünyada ve Türkiye'de*. İstanbul, YGS Yayınları.
- George, D, Mallery, P. (2016). *IBM SPSS Statistics 23 Step by Step: A Simple Guide and Reference*. New York: Routledge.
- Gerson, R. F. (1997). *Müşteri Tatmininde Süreklilik*, (Çev.) Tülay Savaşer, İstanbul, Rota Yayıncılık.
- Göksel, A.G. (2012). *Su Sporları Hizmeti Sunan İşletmelerde Müşteri Memnuniyetinin Araştırılması*, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Güçlü, N. (2013). *Yerel Yönetimlere Ait Fitness Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi (Ankara İli Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Güçlü, N, M. (1998). Spor tesislerinin işletmesi ankara özel yükseliş koleji spor tesisleri, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4.
- Güler, M.L. (1994). *Spor Hizmetlerinin Sunulmasında Halkla İlişkilerin Fonksiyonu*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Gürbüz, C. (2019). *Özel Spor İşletmelerinden Hizmet Alan Bireylerin Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- İkizler, H.C. (1994). *Sporda Başarının Psikolojisi*. Alfa Basım Yayın Dağıtım, 2 Baskı, İstanbul.

- İmamoğlu, A.F ve Ekenci, G. (2014). *Spor Örgütleri İçin İşletme Yönetimi*, Ankara. Berikan Yayınevi.
- İmamoğlu, A.F. ve Ekenci G. (2002). *Spor İşletmeciliği*. 2. Baskı. Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.
- İmamoğlu, A.F. (1998). Toplam kalite yönetimi anlayışı açısından spor hizmetleri, *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 3 (2).
- İslamoğlu, A.H. (1995). Hizmet Pazarlamasında Ürün Politikaları, *Pazarlama Dünyası*, Yıl:9, Sayı:50, Mart – Nisan.
- İslamoğlu, A.H. Candan, B. Efendioğlu, İ.H. Aydın, K. (2006). *Hizmet Pazarlaması*, İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş.
- Kaiser, M.O. (2005). *Erfolgsfaktor Kunden zufriedenheit: Dimensionen und Meimöglichkeiten*. Berlin, ESV Verlag.
- Karaküçük, S. (1995). *Rekreasyon; Boş Zamanları Değerlendirme*, Ankara.
- Karasar, N. (2004). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel yayıncılık.
- Katırcı, H. (2009). *Spor Tesis Yönetimi*, Nejat Basım ve Metin Arğan (Ed), Spor Yönetimi, 333, İstanbul: Detay Yayıncılık.
- Kılıç, B. ve Ok, S. (2012). Otel işletmelerinde müşteri Şikâyetleri ve Şikâyetlerin değerlendirilmesi, *Journal of Yasar University*, 25(7).
- Kırım, A. (1998). *Yeni Dünyada Strateji Ve Yönetim*, İstanbul, Sistem Yayıncılık.
- Kotler, P. (2000). *Pazarlama Yönetimi*, Çev: Nejat Muallimoğlu, İstanbul, Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Kül, S. (2011). *Ankara'daki Özel Spor İşletmelerine Üye Olan Kişilerin Üye Olma ve Üyeligi Devam Ettirme Nedenleri*. Yüksek Lisans Tezi, Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Matosevic, L.I. (2009). *Management von Sport grover anstal tungen*, Diplomica Verlag, Hamburg.
- Mucuk, G. (2003). *Temel İşletme Bilgileri*. İstanbul. 2. Basım. Türkmen Kitabevi.
- Özçelik, F. (2007). *Otel İşletmelerinde Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Kocaeli Üniversitesi Derbent Uygulama Oteli Müşterilerine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Özer, G. ve Aydın, S. (2004). GSM sektöründe müşteri sadakati, memnuniyeti, değiştirme maliyeti ve güven arasındaki ilişki, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 18(3-4).
- Özguven N. (2008). Hizmet pazarlamasında müşteri memnuniyeti ve ulaştırma sektörü üzerinde bir uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 8(2).
- Öztürk, H. (2010). *Sağlıklı Yaşam Ve Spor Merkezli Müşterilerinin Tatmin Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenlerle İlişkisinin Karşılaştırılması*. Yüksek Lisan Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Öztürk, A. Sağlam, Ö. Çalışır, M. (2016). Özel Spor İşletmeleri İçin Qsport 14 Ölçeğinin Uyarlama Çalışması. *Uluslararası Spor, Egzersiz Ve Antrenman Bilimi Dergisi*. 2(1).
- Öztürk, S.A. (2003). *Hizmet Pazarlaması*, Dördüncü Baskı, Bursa: Ekin Kitabevi.
- Ramazanoğlu, F. Öcalan, M. (2005). Spor işletmelerinde işletmecilik ve personel yönetimi anlayışı. *Doğu Anadolu Araştırma Dergisi*, 4(1).
- Ramazanoğlu, F. ve Ramazanoğlu, N (2000). Spor tesislerinin planlandırılması ve işletmesi, *Spor Araştırmaları Dergisi*, 4(3).
- Rial, J., Varela, J., Rial, A., & Real, E. (2010). Modelización y medida de la calidad percibida en centros deportivos: La escala QSport-10. [Modelling and measuring perceived quality in sports centres: QSport-10 scale.]. *Ricyde. Revista Internacional De Ciencias Del Deporte*, 6(18).
- Rona, L.A. (1996). *Mükemmel Müşteri Memnuniyeti Kavramı*. İstanbul, Done Yayınları.
- Serarslan, M.Z. (2005). *Spor Yönetimi Ve Örnek Olay Analizi*. 1. Baki, İstanbul, Morpa Kültür Yayınları.
- Serarslan, M.Z. (1990). *Spor Pazarlaması, Spor Topluma Yaygınlaştırılmasında Pazarlama Tekniklerinden Yararlanma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sevilmiş, A. (2015). *Hizmet Odaklı Spor İşletmelerinde Dış Müşteri Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Sofyalıoğlu, Ç. Tunail, Ş. (2012). Kano Modelinin Kalite Fonksiyon Göçerimi Planlama Matrisinde Kullanımı, *Ege Akademik Bakış*.
- Süllüoğlu, O. (2018). *Fitness Center Lardaki Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Şimşek, M. (2001). Kalite ve sürekli gelişme kaizen, *Standard*, Sayı,471.
- Taşkın, E. (2000). *Müşteri İlişkileri Eğitimi*, İstanbul, Papatya Yayıncılık.

- Tekin, M. Zerenler, M. (2012). *Rekabetin Anahları: Esnek İşletme*, Konya: 3.Baskı, Günay Ofset.
- Tenekcioğlu, B. (2003). *Pazarlama Yönetimi*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Tosun, K. (1992). *İşletme Yönetimi*. Ankara. 6. Baskı, Savaş Kitap Yayınevi, s.5.
- Türk, M. (2005). Perakendeci işletmelerde personelin davranışsal özellikleri ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişki, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10 (1).
- Türkyılmaz, A. Özkan, C. (2005). Ulusal müşteri memnuniyet indeksleri, *Kalder Forum*, 16.
- Vavra, T. G. (1999). *Müşteri Tatmini Ölçümlerinizi Geliştirmenin Yolları*, (Çev.) Günhan Günay, İstanbul, Kalder Yayınları.
- Yamen, E. (1999). *Sporla Taraftarlığın Farklı Toplumsal Gruplara Göre Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi (Sivas Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Yang, S. Zhu, Y. (2006). Customer satisfaction theory applied in the housing industry: An Empirical Study of Low-Priced Housing in Beijing, *Tsinghua Science & Technology*, 11(6).
- Yıldız, S.M. (2009). Service quality models in participant sports services. *Ege Academic Review*.
- Yüzgeç, A.A (2010). *Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Ankara İli Örneği)*, Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.