
SÜRDÜRÜLEBİLİR KALİTE ALGISININ İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE İŞ TATMİNİNİN ARACI ROLÜ¹

Bilal ÇANKIRI², Safiye ŞAHİN³

Öz

Bu çalışma ile sürdürülebilir kalite algısının iş tatmini aracılığıyla işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini araştırmak amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemini İstanbul'da "cam, çimento ve toprak", "kimya, petrol, lastik ve plastik", "metal" ve "otomotiv" sektörlerinde görev yapan 355 çalışan oluşturmuştur. Veriler, 2017 yılı içerisinde anket yöntemi ile toplanmıştır. Araştırma değişkenlerinin ölçülmesinde literatürde daha önce kullanılan ve Türkiye'de geçerlilik-güvenirlilik analizi yapılan 5'li Likert tipi ölçekler kullanılmıştır. Araştırma modelinin test edilmesinde Yapısal Eşitlik Modeli analizinden yararlanılmıştır. Katılımcıların kurumlarına yönelik sürdürülebilir kalite algılarının $1,86 \pm 0,73$ ortalama ile düşük olduğu belirlenmiştir. Aynı şekilde katılımcıların iş tatmini ortalaması da $2,31 \pm 0,87$ ile düşük düzeydedir. İşten ayrılma niyeti ortalaması ise $3,67 \pm 1,04$ ile yüksek düzeydedir. Araştırmanın sonucunda sürdürülebilir kalite algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş tatmininin tam aracı rolü olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sürdürülebilir Kalite Algısı, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti.

JEL Sınıflandırması: C12, I31, L20, M12

THE MEDIATING ROLE OF JOB SATISFACTION IN THE EFFECT OF SUSTAINABLE QUALITY PERCEPTION ON TURNOVER INTENTION

Abstract

The aim of this study is to test the impact of sustainable quality perception on turnover intention via job satisfaction. The research sample consisted of 355 employees working in the "glass, cement and soil", "chemistry, oil, rubber and plastic", "metal" and "automotive" sectors in Istanbul. The data were collected in 2017 through an online questionnaire. The scales previously used in the literature and validity-reliability analysis made in Turkey were used to measure the research's variables. In order to test the research model, Structural Equation Model analysis was used. It was found that the sustainable quality perceptions of the participants toward their institutions were low with a mean score of 1.86 ± 0.73 . Likewise, participants' job satisfaction averages were low with 2.31 ± 0.87 . Mean of turnover intent was high with 3.67 ± 1.04 . According to the result of the research, it was determined that job satisfaction has a mediating role in the effect of sustainable quality perception on turnover intention.

Keywords: Sustainable Quality Perception, Job Satisfaction, Turnover Intention.

JEL Classification: C12, I31, L20, M12

¹ Bu çalışma, 17. Uluslararası Katılımlı İşletmecilik Kongresi'nde sunulan bildirden uyarlanmıştır.

² Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, bilal.can-kir@medeniyet.edu.tr, ORCID: 0000-0001-5126-8769

³ Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, safiye.sahin@medeniyet.edu.tr, ORCID: 0000-0003-1734-9586

1. Giriş

Yönetim, çalışanların ideografik amaçlarıyla organizasyonların nomotetik amaç ve hedeflerinin ahenkli olduğu bir kurum oluşturmayı gaye edinmektedir. Yönetimin öncelikli amacı varlığını sürdürmesi, sonrasında büyüme, etkinlik ve verimlilik. Bunlar değerler üstünde her yönetici tarafından kabullenmiş metadegerlerdir (Hodgkinson, 2008). Sürdürülebilirlik ve kalite bu anlamda işletmenin olmazsa olmaz bir değeri olarak ortaya çıkmaktadır. Yöneticinin organizasyonu sürdürülebilir büyüme ve rekabet avantajı sağlamak amacına ulaştırmada en önemli kaynağı beraber çalıştığı kişilerdir. Çalışanlar iş tatmini sağladıkları ortamda bulunmak isterler. Eğer iş tatmini sağlanmaz, güven ve bağlılık azalır ve hatta yok olursa ve diğer olumsuz unsurlar artarsa çalışanlar işten ayrılmayı düşünecekler, ayrılmaya niyetleneceklerdir. Bu araştırmada da çalışanların sürdürülebilir kalite algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ve bu etkideki iş tatminin aracılık rolü incelenmiştir.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Sürdürülebilir Kalite Algısı

Sürdürülebilirlik gelecek nesillere iyi bir dünya bırakmak için kişilerin, kurum ve kuruluşların bugünden çevresel, sosyal ve ekonomik yönden tedbirler alması yönündeki çabaları içermektedir. Bu çabalar içerisinde küresel ısınma karşısında girdilerde kaynak kullanımının ve çıktı olarak atıkların minimum hatta sıfır noktasında tutulması, gelir dağılımındaki adaletsizliğe, dezavantajlı grupların durumlarına karşı çalışanların katılımıyla ve üst yönetim desteğiyle birlikte aktif olmak da bulunmaktadır. İşletmeleri sürdürülebilirlik ve kurumsal sosyal sorumluluk çabalarına zorlayan hususlar aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Silberhorn ve Warren, 2007):

- Paydaşların ve toplumun kaybolan güvenini (kıtliklar, büyük firmalardaki skandallar vb sosyal ve ekolojik sorunlar nedeniyle) tekrar kazanma isteği,
- Tüketicilerin daha bilinçli hale gelmesi (sosyal ve çevresel sorunlara neden olan işletmelere daha şüpheci bakmaktalar),
- İşletmelerin itibarlarını koruma gereğini hissetmeleri,
- İşletmelerin sadece toplumun gözünü boyamak için sosyal ve çevresel konulara önem vermenin işletmeyi kurtaramayacağını anlaşılması. İşletmenin yaptığı faaliyetler, çevreye zarar veren veya toplumsal sorunlara neden açıyorsa hastane açması, okul yaptırması veya ağaçlandırma yapması kurumdan beklentileri karşılamaz, toplum buna inanmaz ve toplumun güvenini kaybetmeye yol açmaktadır. Burada önemli olan işletmelerin asıl işlerini yaparken sosyal veya çevresel sorunlara yol açmamalarıdır.
- Sivil toplum kuruluşları ve medyanın baskısının artması,
- Finansal piyasalar ve hükümet baskısının getirdiği yeni yasalar.

Kalite müşterilerin beklentilerini karşılama derecesi olarak tanımlanmaktadır. Ancak toplam kalite yönetimi bu kavramı daha da genişletmiştir. Toplam kalite yönetimi: İç ve dış müşteri beklentilerini her şeyin üzerinde gören, müşteri doyumunun artırılması ve müşteri bağlılığının oluşturulması amacıyla iyileştirme ve sürekli yenilik yapmayı standart haline getiren ve örgütün başarısında çalışanları kilit unsur olarak gören modern bir yönetim felsefesi olarak tanımlanabilmektedir (Kağnıcıoğlu, 2002). Toplam kalite yönetimi (TKY)'nin T'si toplamı, tüm çalışanların katılımını, yapılan faaliyetlerin tüm yönlerini, müşterilerin ve üretilen ürün ve hizmetin tümünü kapsamaktadır. Burada her seviyedeki çalışanların katılımından maksat sadece işlerin işleyişinden mesul olmalarını değil sistematik alınan öneri ve şikâyetlerle ve düzenli toplantılarla kararlara da katılımı içermektedir.

K'sı kaliteyi yani müşterilerin -ve gelecekteki potansiyel müşterilerin- beklenti ve ihtiyaçlarını tam ve zamanında karşılayıp onlara bugün ve gelecekteki istek ve beklentilerini aşan ürün ve

hizmetler sunmayı ifade etmektedir (Kağncıoğlu, 2002). Y'si ise yönetimin her konuda çalışanlara liderlik yapması, çalışanlara örnek model oluşturması ve şirket çapında katılımcı yönetimin sağlanması anlamına geliyor. (Çetin ve Arslan, 2016). Yukarıda bahsedildiği üzere toplam kalite yönetimi çalışanların üst yönetim desteğini de alarak iş ve süreç hakkında kararlara katılımını sağlamaktadır.

Sürdürülebilir kalite ise bahsi geçen hususlarda kalitenin sürdürülebilirlik çabaları ile yürütülmesini sağlamayı amaçlamaktadır. Sürdürülebilir kalite algısı da çalışanların işletmelerinin sürdürülebilirlik faaliyetlerine ne kadar önem verdiklerini ve bu faaliyetlere onları ne kadar dâhil ettiklerini içerirken, örgütün toplam kalite yönetiminin gereklerini ne şekilde sağladığını algılama derecelerini ifade etmektedir.

2.2. İşten Ayrılma Niyeti ve Sürdürülebilir Kalite Algısı

İşten ayrılma niyeti kurumu bırakmak konusundaki bilinçli ve temkinli bir karar veya niyet şeklinde ifade edilmektedir (Bartlett, 1999). Price ve Mueller (1981) ise bu kavramı kişinin örgüt mensubiyetini sürdürme ya da devam ettirmeme ihtimali olarak belirtmiştir. İşten ayrılma niyetinin niteliği gereği kişilerin bir çeşit kendilerini arka plana çekme davranışı olarak kabul edilmektedir (Blau, 1989'den Akt. Fındık, 2011).

Esasen her çalışan işe istihdam edildiği zaman işten memnuniyetsizlik ve soğukluk hisleri ve ayrılma fikri olmaksızın işine başlamaktadır. Demek oluyor ki çalışan bazı faktörler nedeniyle zamanla işinden ayrılma niyeti içine girmektedir. Çalışanların işi bırakma niyetlerini etkileyen unsurlar arasında (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009); kurum kültürü ve değerleri, iş arkadaşları ile onlarla ilişkileri, iş/rol talep ve beklentileri ile kariyer geliştirme olanakları, ödüllendirme sistemi ile işin kendisi ve ücret gibi faktörler bulunmaktadır. İşten ayrılma karar süreci kişi açısından aşağıdaki kilometre taşlarından oluşmaktadır (Moblely, 1977; Gürpınar, 2006'den Akt. Özsoylemez, 2009):

- İşin değerinin kişi tarafından belirlenmesi,
- İş tatmini/ iş doyumsuzluğu,
- Bırakma fikri,
- Bırakmanın yarar ve bedellerinin düşünülmesi,
- Alternatifleri inceleme niyetinin oluşması,
- Seçeneklerin araştırılması,
- Seçeneklerin değerlendirilmesi,
- Mevcut iş ile alternatiflerin karşılaştırılması,
- İş terketme niyeti oluşumu veya devam etme isteği,
- Terketme veya devam etme.

İşten ayrılma ister verimsiz isterse de yüksek performanslı ve faydalı çalışanların işi terketmesiyle sonuçlansın örgütler açısından belirli maliyetleri olan bir durumdur. Sanderson (2006) tarafından belirtilen maliyet unsurları aşağıdaki gibi sıralanmıştır (Agin, 2010):

- İşçi seçmenin ve iş yerleştirmenin getireceği maliyetler,
- Eğitim giderleri,
- Çalışana işe alışma sürecinde gereksiz ödenen ücretlerin maliyeti
- İşe alışma sürecinde oluşabilecek hasar veya kazaların maliyeti,
- Çalışanın tam kapasitede çalışmaya kadar geçen sürede diğer çalışanların,
- Fazla mesai ücret maliyetleri,

- Yeni işçinin işe alımı ile eski işçinin işten ayrılması arasında geçen sürede
- Meydana gelen üretim kaybının maliyeti,
- Bireyin kendi bölümündeki işleri aksatan negatif davranışlarının maliyeti.

İşletmelerin bu maliyetleri en aza indirebilmesi için sürdürülebilir kalite uygulamalarına önem vererek, çalışanların öncelikle kuruma yönelik pozitif tutum geliştirmesini sağlamaları gerekmektedir. İşletmelerde sürdürülebilir kalite uygulamalarının çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde negatif yönde etkili olacağı öngörülmektedir. Buradan yola çıkarak araştırmanın ilk hipotezi şu şekilde belirlenmiştir:

H1: Sürdürülebilir kalite algısının işten ayrılma niyeti üzerinde negatif etkisi vardır.

2.3. İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti ve Sürdürülebilir Kalite Algısı

İş tatmini (job satisfaction) “iş faaliyetlerine, işin gerçekleştirildiği yerdeki çalışma koşullarına, işin kazandırmış olduğu prestije, güvenlik duygusuna ve ücrete bağlı olarak çalışanın o işe yönelik olarak sahip olduğu çok boyutlu bir tutum” olarak tanımlanmaktadır (Turner, 2007:31). Locke (1976:1304) ise iş tatminini “bir kişinin işini veya iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucunda algıladığı memnuniyet veya olumlu duygusal durum” olarak tanımlamıştır. Çalışanların işine yönelik tutumu olarak tanımlanabilecek olan iş tatmini bu yönüyle çalışanların kurumlarına yönelik sürdürülebilir kalite algısı ile de yakından ilişkili olacaktır. Buradan yola çıkarak, bu araştırmanın ikinci hipotezi şu şekildedir:

H2: Sürdürülebilir kalite algısının iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

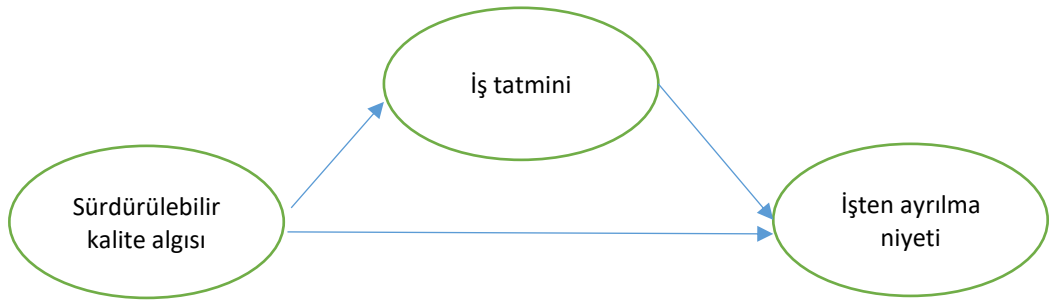
İş tatmini yüksek olan çalışanların kurumlarına bağlı olması ve işten ayrılma niyetlerinin de düşük olması beklenmektedir. Literatür analizi yapıldığında işten ayrılma niyeti ile iş tatmini arasındaki ilişkinin test edildiği hem Dünya çapında hem de Türkiye’de pek çok araştırma (Begley ve Czajka, 1993; Lichtenstein vd. 2004; Kaya, 2010; Høigaard, Giske ve Sundslı, 2012; Kula, Taşdöven ve Dönmez, 2015) bulunmuştur. Bu araştırma sonuçlarının ortak özelliği işten ayrılma niyeti ile iş tatmini arasındaki ilişkinin anlamlı ve negatif yönde olduğudur. Buna göre bu araştırmanın üçüncü hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

H3: İş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde etkisi vardır.

Yapılan literatür analizinde sürdürülebilir kalite algısı, işten ayrılma niyeti ve iş tatmininin beraber incelendiği herhangi bir araştırmaya ulaşılamamıştır. Yukarıda bahsi geçen bilgiler ışığında oluşturulan araştırmanın modeli Şekil 1’de gösterilmiştir. Araştırmanın ana hipotezi aşağıdaki gibidir:

H4: Sürdürülebilir kalite algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş tatmininin aracılık rolü vardır.

Şekil 1: Araştırmanın Modeli



3. Araştırmanın Yöntemi

3.1. Örneklem

Araştırmada veriler çevrimiçi anket aracılığı ile 2017 yılı içerisinde İstanbul’da “cam, çimento ve toprak”, “kimya, petrol, lastik ve plastik”, “metal” ve “otomotiv” sektörlerinde görev yapan çalışanlardan toplanmıştır. Araştırmanın örneklemini toplam 355 çalışan oluşturmuştur. Örneklemin büyük çoğunluğu %80 ile erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcıların %46’sı evli, %14’ü ilköğretim, %34’ü lise ve %51’i lisans veya lisansüstü mezundur. Ayrıca, örneklemin %22’si 18-24 yaş grubunda, %52’si 25-39 yaş grubunda ve %26’sı ise 40 ve üstü yaş grubunda yer almaktadır. Katılımcıların %47’sinin yöneticilik görevi bulunmaktadır. Kurum deneyimi olarak; %32’si 0-2 yıl, %40’ı 3-7 yıl ve %28’i ise 8 yıl ve üzerinde deneyime sahiptir.

Tablo 1: Örneklem Ait Sosyo-Demografik Veriler

Sosyo-demografik özellikler		N	%	Sosyo-demografik özellikler		N	%
Cinsiyet	Erkek	286	80,6	Yaş	18-24	77	21,7
	Kadın	69	19,4		25-32	100	28,2
	Toplam	355	100,0		33-39	85	23,9
Medeni durum	Evli	163	45,9	Kurum Deneyimi	40-49	66	18,6
	Bekâr	192	54,1		50 ve üstü	27	7,6
	Toplam	355	100,0		Toplam	355	100,0
Eğitim	İlköğretim	49	13,8	Kurum Deneyimi	<5 ay	30	8,5
	Lise	120	33,8		6 ay-1 yıl	37	10,4
	Lisans ve üstü	186	51,4		1-2 yıl	48	13,5
	Toplam	355	100,0		3-4 yıl	83	23,4
Pozisyon	Üst yönetim	57	16,1	5-7 yıl	60	16,9	
	Ara yönetim	109	30,7	8-10 yıl	31	8,7	
	Çalışan	189	53,2	>10 yıl	66	18,6	
	Toplam	355	100,0	Toplam	355	100,0	

3.2. Veri Toplama Aracı

Sürdürülebilir kalite algısı: Çankır ve Eti (2017) tarafından geliştirilen 13 maddelik 5’li likert tipi sorulardan oluşan ölçek ile çalışanların kurumlarına yönelik sürdürülebilir kalite algısı ölçülmüştür. Orijinalinde ölçek tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçekteki ifadelerden bir tanesi şöyledir: “Kaliteli bir işletmede yönetim, çalışanların her konuda kendilerini geliştirmeleri için fırsatlar sağlar.” Çankır ve Eti’nin (2017) çalışmasında Cronbach’s Alpha güvenilirlik katsayısı 0,84’tür.

İş tatmini: İş tatmini boyutu ise Büte’nin (2011) çalışmasında yer alan 5 soru ile ölçülmüştür. Cevaplar 5 noktalı Likert ölçeği ile alınmıştır. Ölçekteki örnek ifadelerden birisi şöyledir: “İşimin çok zevksiz olduğunu düşünüyorum.” Büte’nin (2011) çalışmasında ölçeğin Cronbach’s Alpha güvenilirlik katsayısı 0,85’tir. Ölçeğin alt boyutları bulunmamakta ve tek boyutlu olarak kullanılmaktadır.

İşten ayrılma niyeti: İşten ayrılma niyeti ise Bluedorn (1982) ve Babin ve Boles (1998)’in çalışmaları baz alınarak Büte (2011) tarafından Türkçe’ye uyarlanan 3 soruluk 5’li Likert tipi ölçek ile ölçülmüştür. Ölçekteki örnek ifadelerden birisi şöyledir: “Büyük bir olasılıkla, çok yakında yeni

bir iş arayacağıım". Ölçeğin Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı Büte'nin (2011) çalışmasında 0,81'dir.

3.3. Verilerin Analizi

Araştırma modelini test etmek amacıyla yapısal eşitlik analizi kullanılmıştır. Verilerin yapısal eşitlik analizine uygun olması için normal dağılması, değişkenler arasında doğrusal ve anlamlı ilişki olması, örneklem büyüklüğünün yeterli olması ve sürekli ölçekte ölçülmüş olması gerekmektedir (Yılmaz ve Varol, 2015). Verilerin yapısal eşitlik analizine uygunluğu kontrol edildikten sonra, ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. Araştırma modelinde yer alan sürdürülebilir kalite algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş tatmininin aracı rolü ise Baron ve Kenny'nin (1986) yaklaşımı izlenerek test edilmiştir. Verilerin analizinde SPSS 22 ve AMOS 22 programları kullanılmıştır. Yapısal eşitlik analizinde modelin veri ile uyumunu göstermek için RMSEA, RMR, CFI ve TLI kullanılmıştır (Kline, 2015). Kline (2015)'e göre RMSEA ve RMR için 0.08'in altındaki değerler ve CFI ve TLI için ise 0.90'ın üzerindeki değerler iyi bir uyumun göstergesidir.

4. Bulgular

Ölçeklerin geçerliliğini analiz etmek amacıyla Doğrulatory Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır. DFA sonucunda sürdürülebilir kalite algısı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinden madde atılmamış ve her bir ölçek tek boyutlu yapı göstermiştir. Ölçeklerin ayırt edici özelliğini (distinctiveness) incelemek amacıyla iki farklı alternatif model oluşturulmuş ve modellerin uyum indekslerine ve ki-kare farkı testine bakılmıştır. Birinci modelde üç faktörlü bir yapı oluşturulmuş ve test edilmiştir. Diğer alternatif modelde ise üç değişken tek bir faktöre yüklenmiş ve tek faktörlü yapı olarak test edilmiştir. Üç faktörlü modelin tek faktörlü modele göre verilerle dahi iyi uyum gösterdiği ve yapılan ki-kare fark testinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir (Tablo 2). Bu sonuçlar da bu araştırma kapsamında sürdürülebilir kalite algısı, iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin farklı yapılar olduğunu göstermektedir.

Tablo 2: Alternatif Modellere İlişkin Uyum Göstergeleri ve Ki-Kare Fark Testi Sonuçları (N=355)

Alternatif Modeller	X ²	df	RMSEA	CFI	TLI	RMR	Karşılaştırma	ΔX ²	Δdf
M1: Üç faktörlü model	453	185	0,06	0,95	0,94	0,05	-	-	-
M2: Tek faktörlü model	2167	188	0,25	0,62	0,58	0,13	M2-M1	1714**	3

** p<0,01

Araştırmanın değişkenlerine ait tanımlayıcı verileri incelediğimizde ise, katılımcıların kurumlarına yönelik sürdürülebilir kalite algılarının 1,86±0,73 ortalama ile düşük olduğu belirlenmiştir. Aynı şekilde katılımcıların iş tatmini ortalaması da 2,31±0,87 ile düşük düzeydedir. İşten ayrılma niyeti ortalaması ise 3,67±1,04 ile diğer değişkenlere göre biraz daha yüksektir. Ölçeklerin Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayıları ise, sürdürülebilir kalite algısı 0,95, iş tatmini 0,81 ve işten ayrılma niyeti 0,84'tür. Değişkenler arasındaki korelasyonları incelediğimizde ise sürdürülebilir kalite algısı ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır (r=0,21, p<0,01). Sürdürülebilir kalite algısı ile işten ayrılma niyeti arasında ise negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır (r= -0,16, p<0,01). Aynı şekilde işten ayrılma niyeti ile iş tatmini arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır (r= -0,76, p<0,01).

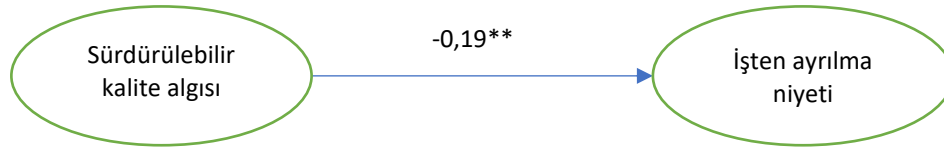
Tablo 3: Araştırma Değişkenlerine Ait Tanımlayıcı Veriler, Cronbach's Alpha Katsayıları ve Korelasyon Katsayıları

Değişkenler	N	Ort.	SS	1	2	3
1 Sürdürülebilir kalite algısı	355	1,86	0,73	(0,95)		
2 İş tatmini	355	2,31	0,87	0,21**	(0,81)	
3 İşten ayrılma niyeti	355	3,67	1,04	-0,16**	-0,76**	(0,84)

**p<0,01; Cronbach's Alpha katsayıları parantez içinde verilmiştir.

Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla yapısal eşitlik analizi gerçekleştirilmiştir. Öncelikle sürdürülebilir kalite algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki direkt etkisi yol analizi ile incelenmiş ve oluşturulan model (M3) Şekil 2'de gösterilmiştir. Modelin verilerle iyi uyum sağladığı belirlenmiştir ($\chi^2 = 249$, $df = 102$ $p=0.0001$, $RMR=0.04$, $RMSEA= 0.06$, $TLI= 0.95$, $CFI=0.96$). Sürdürülebilir kalite algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki direkt etkisi negatif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($\beta= -0,19$, $p<0,01$). Araştırmanın H1 hipotezi desteklenmiştir. Tablo 4'te M3'e ait standardize edilmiş β katsayısı ve anlamlılık düzeyi verilmiştir.

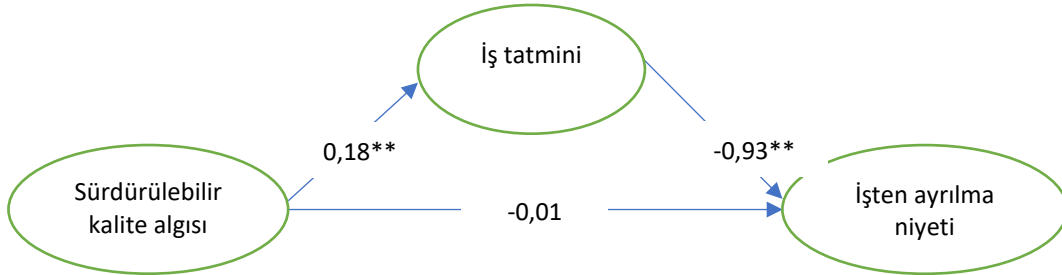
Şekil 2: M3'e Ait Test Sonuçları



**p<0,01

Sürdürülebilir kalite algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki direkt etkisi test edildikten sonra, M3 modeline iş tatmini aracı değişken olarak eklenmiş ve M4 araştırma modeli oluşturulmuştur (Şekil 3). Oluşturulan araştırma modeli yol analizi ile incelenmiştir. Analiz sonucunda modelin veriler ile kabul edilebilir uyum gösterdiği belirlenmiştir ($\chi^2 = 453$, $df = 185$ $p=0.0001$, $RMR=0.05$, $RMSEA= 0.06$, $TLI= 0.94$, $CFI=0.95$).

Şekil 3: M4'e Ait Test Sonuçları



**p<0,01

Tablo 4'te yer alan değişkenler arasındaki yol analizlerini incelediğimizde sürdürülebilir kalite algısının aracı değişken olan iş tatmini üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi olduğu ($\beta=0,18$; $p<0,01$), iş tatmininin ise bağımlı değişken olan işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde anlamlı etkisi olduğu ($\beta= -0,93$; $p<0,01$) tespit edilmiştir. Araştırmanın H2 ve H3 hipotezleri desteklenmiştir. Sürdürülebilir kalite algısının iş tatmini aracılığı ile işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin anlamsız olduğu belirlenmiştir ($\beta= -0,01$, $p>0,05$). Bu bulgulardan yola çıkarak, sürdürülebilir kalite algısının

işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş tatmininin tam aracı rolü olduğu saptanmıştır. Araştırmanın H4 hipotezi de desteklenmiştir.

Tablo 4: Araştırma Değişkenlerine Ait Yol Katsayıları

Yol	Standardize edilmiş β	p
Sürdürülebilir kalite algısı --- İşten ayrılma niyeti (Direkt etki)	-0,19	<0,01
Sürdürülebilir kalite algısı --- İş tatmini	0,18	<0,01
İş tatmini --- İşten ayrılma niyeti	-0,93	<0,01
Sürdürülebilir kalite algısı --- İş tatmini aracılığı ile --- İşten ayrılma niyeti (Dolaylı Etki)	-0,01	>0,05

Sürdürülebilir kalite algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş tatmininin tam aracılık rolü Sobel testi ile analiz edilmiştir (<https://www.danielsoper.com/statcalc/calculator.aspx?id=31>). Sobel testi sonucunda iş tatmininin tam aracılık rolünün anlamlı olduğu tespit edilmiştir (Tablo 5). Sürdürülebilir kalite algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki direkt etkisi $\beta = -0,19$, çalışmaya tutkunluk aracılığı ile etkisi $\beta = -0,17$ ve toplam etkisi ise $\beta = -0,36$ 'dır (Tablo 5).

Tablo 5: Sobel Testi Analizi Sonuçları ve Direkt, Dolaylı ve Toplam Etkiler

Aracılık Tipi	Tam Aracılık
Sobel Z değeri	2,95581437
Anlamlılık	0,00311845
Direk etki	- 0,19
Dolaylı etki	- 0,17
Toplam etki	- 0,36

5. Sonuç ve Öneriler

Bu araştırma ile İstanbul'da "cam, çimento ve toprak", "kimya, petrol, lastik ve plastik", "metal" ve "otomotiv" sektörlerinde görev yapan toplam 355 çalışandan oluşan örnekleme sürdürülebilir kalite algısı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş tatmininin aracılık rolü test edilmiştir. Araştırmanın bulguları sürdürülebilir kalite algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş tatmininin tam aracılık rolünü desteklemiştir.

Toplam kalite yönetimi, iç ve dış müşterin beklentilerini her şeyin üzerinde gören, müşteri doyumunun artırılması ve müşteri bağlılığının oluşturulması amacıyla iyileştirme ve sürekli yenilik yapmayı standart haline getiren ve örgütün başarısında çalışanları kilit unsur olarak gören modern bir yönetim felsefesi olarak tanımlanabilmektedir (Kağnıcıoğlu, 2002). Toplam kalite yönetimi, tüm çalışanların katılımını, yapılan faaliyetlerin tüm yönlerini, müşterilerin ve üretilen ürün ve hizmetin tümünü kapsamaktadır. Bu nedenle, işletmeler tarafından gerçekleştirilen ve sürdürülebilir olan toplam kalite yönetimi uygulamaları, hem müşterilerine hem de çalışanlarına önemli katkılar sağlayacaktır. Sonuç olarak, kaliteyi önemseyen ve sürdürülebilir hale getiren işletmelerde çalışanların iş tatminleri yüksek olacak ve işten ayrılma niyetleri azalacaktır.

Kaynakça

- Agin, Ö. (2010). İşe bağlanma Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Babin, B. J. ve Boles, J. S. (1998). Employee Behavior in A Service Environment: A Model and Test of Potential Differences Between Men and Women. *The Journal of Marketing*, 62, 77-91.
- Baron, R. M. ve Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.

- Bartlett, K. R. (1999). The Relationship Between Training and Organizational Commitment in The Health Care Field. (Doctoral Dissertation), The University of Illinois, Urbana.
- Blau, G. (1989). Testing the Generalizability of A Career Commitment Measure and Its Impact on Employee Turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 35(1), 88-103.
- Bluedorn, A. C. (1982). A Unified Model of Turnover From Organizations. *Human Relations*, 35(2), 135-153.
- Begley, T. M. ve Czajka, J. M. (1993). Panel Analysis of the Moderating Effects of Commitment on Job satisfaction, Intent to Quit, and Health Following Organizational Change. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 552-556.
- Büte, M. (2011). Kayırmacılığın Çalışanlar Üzerine Etkileri ile İnsan Kaynakları Uygulamaları İlişkisi: Türk Kamu Bankalarına Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(1), 383-404.
- Çankır, B. ve Eti, S. (2017). Üniversitelerde Sürdürülebilirlik ve Kalite: Sürdürülebilir Kalite Algısı Ölçeği (SKA-Ö)'nin Geliştirilmesi, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. II. *Uluslararası Yükseköğretim Çalışmaları Konferansı*, 103-104, Antalya.
- Çarıkcı, İ. H. ve Çelikkol, Ö. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(9), 153-170.
- Çetin, C. ve Arslan, M. L. (2016), Temel İşletmecilik (6. Baskı), İstanbul: Beta Yayınları.
- Fındık, M. (2011). Algılanan Örgütsel Desteğin, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Araştırması: Konya Aile Hekimleri Örneği. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Gürpınar, G. (2006). An Empirical Study of Relationships Among Organizational Justice, Organizational Commitment, Leader-Member Exchange and Turnover Intention, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Høigaard, R., Giske, R., ve Sundslı, K. (2012). Newly Qualified Teachers' Work Engagement and Teacher Efficacy Influences on Job Satisfaction, Burnout, and the Intention to Quit. *European Journal of Teacher Education*, 35(3), 347-357.
- Kağnıcıoğlu, C. H. (2002). Günümüz İşletmelerinin Yaşam Anahtarı: Müşteri Odaklılık. *Ege Akademik Bakış*, 1(2), 78-90.
- Kaya, İ. (2010). Otel işletmelerinde işgörenlerin İş Tatminini Etkileyen İş Bırakma Eğilimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(2), 219-236.
- Kline, P. (2015). A Handbook of Test Construction (Psychology Revivals): Introduction to Psychometric Design. Routledge.
- Kula, S., Taşdöven, H., ve Dönmez, M. (2015). Eğitimin, Mesleki Tecrübenin ve Terfi İmkânlarının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Güvenlik Sektörü Analizi. *Journal of Human Sciences*, 12(1), 129-149.
- Lichtenstein, R., Alexander, J. A., McCarthy, J. F. ve Wells, R. (2004). Status Differences in Cross-Functional Teams: Effects on Individual Member Participation, Job Satisfaction, and Intent to Quit. *Journal of Health and Social Behavior*, 45(3), 322-335.
- Locke, E. (1976). "The Nature and Causes of Job Satisfaction", In M.D. Dunnette (ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (pp.1297-1349), Chicago: Rand McNally.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.

- Özsöylemez, O. (2009). Algılanan Liderlik Tarzlarının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Örgütle Özdeşleşmenin Rolü. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Price, J. L. ve Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses. *Academy of Management Journal*, 24(3), 543-565.
- Sanderson, P. A. (2006). The Relationship Between Empowerment and Turnover Intentions in a Structured Environment: An Assessment of the Navy's Medical Service Corps. (Master Thesis). Regent University, Virginia.
- Silberhorn, D., ve Warren, R. C. (2007). Defining Corporate Social Responsibility: A Wiew from Big Companies in Germany and the UK. *European Business Review*, 19(5), 352-372.
- Turner, H. C. (2007). Predictors of Teachers' Job Satisfaction in Urban Middle Schools (Doctoral Dissertation), The University of North Carolina, Chapel Hill.
- Yılmaz, V. ve Varol, S. (2015). Hazır Yazılımlar İle Yapısal Eşitlik Modellemesi: AMOS, EQS, LISREL. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 44, 28-44.

THE MEDIATING ROLE OF JOB SATISFACTION IN THE EFFECT OF SUSTAINABLE QUALITY PERCEPTION ON TURNOVER INTENTION

Extended Abstract

Aim: Sustainability involves efforts towards taking environmental, social and economic measures by people, institutions and organizations today to leave a decent world for future generations. Also involved in these efforts are holding the use of resources and wastes that is input and output for global warming at the minimum, even at the zero level, and being active against the unfairness in income distribution and the situations of the disadvantaged groups with the participation of employees and support from the top management. The aim of this study is to test the impact of sustainable quality perception on turnover intention via job satisfaction.

Method(s): In the study, data were collected in 2017 through an online questionnaire from the employees working in the "glass, cement and soil", "chemistry, oil, rubber and plastic", "metal" and "automotive" sectors in Istanbul. Sustainable quality perception is measured through a scale consisting of a 13-item 5-point Likert type questions developed by Çankır and Eti (2017). In its original form, the scale consists of a single dimension. Cronbach's Alpha reliability coefficient of Çankır and Eti's (2017) study is 0.84. The job satisfaction dimension was measured through 5 questions used in Büte's (2011) study. Responses have been collected through a 5-point Likert scale. Cronbach's Alpha reliability coefficient of the scale was found to be 0.85 in Büte's (2011) study. There are no sub dimensions of the scale and it is used as uni-dimensional. Turnover intention was measured through a 5-point Likert-type scale of three questions, which was adapted to Turkish by Büte (2011) based on the studies of Bluedorn (1982) and Babin ve Boles (1998). Cronbach's Alpha reliability coefficient of the scale was found to be 0.81 in Büte's (2011) study. Confirmatory Factor Analysis (CFA) was applied to test the validity of the scales used in the study. In order to test the research model, Structural Equation Model and path analysis has been used. CFA and path analyses were run through the AMOS 23 software. The fitness indexes such as RMSEA, RMR, CFI and TLI have been used to determine the fit of the data with the model (Kline, 2015). Values below 0.08 for RMSEA and RMR, and values above 0.90 for other indicators demonstrate a good fit (Kline, 2015). Baron and Kenny (1986)'s approach was followed to test the mediating variable.

Findings: Confirmatory Factor Analysis (CFA) was used to test the construct validity of the scales used in the study. As a result of the CFA, each of the three scales showed one-factor structures and no items were removed from the scales. Alternative models were developed and tested to determine the distinctiveness of the scales. When we examine the descriptive data on the variables of the study, it was found that the sustainable quality perceptions of the participants toward their institutions were low with a mean score of 1.86 ± 0.73 . Likewise, participants' job satisfaction averages are low with 2.31 ± 0.87 . Mean turnover intent was high with 3.67 ± 1.04 . Cronbach's Alpha reliability coefficients of the scales are 0.95 for the sustainable quality perception, 0.81 for the job satisfaction and 0.84 for the turnover intention. When we examine the correlations between variables, there is a positive and significant correlation between sustainable quality perception and job satisfaction ($r = 0,21$, $p < 0,01$). On the other hand, there is a negative and significant correlation between sustainable quality perception and turnover intent ($r = -0,16$, $p < 0,01$). Likewise, there is a negative correlation between turnover intention and job satisfaction ($r = -0,76$, $p < 0,01$). Structural equation analysis was conducted to test the mediating model. As a result of the analysis, the model was found to have an acceptable fit with the data ($\chi^2 = 548$, $df = 186$, $p = 0.0001$, $RMR = 0.05$, $RMSEA = 0.08$, $TLI = 0.91$, $CFI = 0.92$). When the path coefficients in the mediating model are examined, it was found that sustainable quality perception has a positive effect on job satisfaction which is the mediating variable ($\beta = 0,18$; $p < 0,01$), and job satisfaction has a negative effect on turnover intention ($\beta = -0,93$; $p < 0,01$) which is the dependent variable. The effect of sustainable quality perception on turnover intention via job satisfaction was found to be

insignificant ($\beta = -0,01$, $p > 0,05$). On the other hand, The direct effect of sustainable quality perception on turnover intention was found to be negative and significant ($\beta = -0,25$, $p < 0,01$).

Conclusion: According to the findings of the study, it was determined that job satisfaction has a mediating role in the effect of sustainable quality perception on turnover intention. In conclusion, employees working for the businesses that care about quality and make it sustainable will have higher job satisfaction and therefore their turnover intention will decrease.