

ÇALIŞANIN MEMNUNİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER: BURSA ÖRNEĞİ¹

Mehmet ÇINAR*

Atıf/©: Çınar, Mehmet (2018). Çalışanın Memnuniyetini Etkileyen Faktörler: Bursa Örneği, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl 11, Sayı 1, Haziran 2018, ss. 39-62

Özet: Çalışan bireyin işinden ve dolayısıyla işyerinden memnun olması, birçok yönü ile hem çalışan hem de işyeri açısından fayda sağlamaktadır. En başta çalışanın memnuniyeti verimliliğini artıracaktır. Dolayısıyla ürettiği mal veya hizmet artacak ve bu hem sektörün gelişmesine hem de firmanın karlılığının artmasına destek verecektir. Bu çalışmada, çalışan bireylerin memnuniyetini etkileyen faktörler ele alınmıştır. Bu amaçla, Bursa'da çalışan 2000 kişiye anket uygulanmıştır. Çalışmada kullanılan lojistik regresyon modeli tahmin sonuçları, çalışan bireyin memnuniyetinin birçok faktöre bağlı olduğunu ortaya koymaktadır. Ancak en önemli etkenlerin sırasıyla çalışanın firmasındaki statüsü ve sektörün yer aldığı görülmektedir. Diğer bir ifadeyle, çalışan bireyin memnuniyeti sektöre ve statüye göre farklılık arz etmektedir. İlaveten, modelde kullanılan; gelir, cinsiyet, medeni durum, sosyal yardım, servis ve mesai ücreti gibi değişkenler de memnuniyet üzerinde etkili faktörlerdir.

Anahtar Kelimeler: Çalışan memnuniyeti, Ücret, Sektörel etki, Lojistik regresyon, Bursa.

JEL Kodu: C25, D11, D12.

Makale Geliş Tarihi:21.12.2017//Makale Kabul Tarihi:23.05.2018

Bu makale Turnitin programında kontrol edildi. This article was checked by Turnitin.

¹ Bu makale, Uludağ Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi tarafından desteklenen OUAP(I)-2016/7 numaralı "Bursa Sanayisinde Sektörel Ücret Tahmini ve Verimlilik" projesi kapsamında elde edilen verilere dayanmaktadır. Desteklerinden ötürü Uludağ Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi'ne teşekkür ederim.

* Doç. Dr., Uludağ Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ekonometri Bölümü, mcinar@uludag.edu.tr. ORCID: 0000-0001-8441-243X

The Factors Affecting the Satisfaction of Employee: the Case of Bursa

Citation/©: Çınar, Mehmet (2018). *The Factors Affecting the Satisfaction of Employee: the Case of Bursa*, Hitit University Journal of Social Sciences Institute, Year 11, Issue 1, June 2018, pp. 39-62

Abstract: *The fact that the employee is satisfied with the work and therefore with the workplace is beneficial in terms of both employee and workplace in many respects. At first, employee satisfaction will increase their productivity. Therefore, the goods or services produced will increase and this will support both the development of the industry and the profitability of the company. In this study, the factors affecting the satisfaction of the working people were discussed. For this purpose, a questionnaire was applied to 2000 employee in Bursa. Estimation results of the logistic regression model used in the study reveal that the satisfaction of the working person depends on many factors. However, it is seen that the most important factors are respectively the status of the employee and the industry. In other words, employee satisfaction varies according to sectors and the status of the employee. In addition, incomes, gender, marital status, social assistance, service and overtime pay are also factors that affect satisfaction.*

Keywords: *Employee satisfaction, Wage, Sectoral effect, Logistic regression, Bursa.*

JEL Classification: C25, D11, D12.

I. GİRİŞ

Çalışma yaşamında insanlar işlerini, yaşamlarını sürdürmek amacı için araç olarak görmekle beraber, yaptığı işin verdiği tatmini, gururu, başarı hissini, işi aracılığıyla milli ekonomiye ve topluma katkı sunma duygusunu da yaşamaktadır.

İş memnuniyeti, bireylerin işlerinin farklı boyutlarına göre duygularını ifade etmektedir. Çalışan bireylerin memnuniyeti, çalıştıkları firmalarda yaptıkları iş ve iş ile ilgili olarak hissettikleri olumlu duygulardır. O halde çalışan bireyler işi ve işyerleri hakkında olumlu duyguya sahip ise memnun olacak, tersine olumsuz duyguya sahipse de işinden memnun olmayacaklardır. İşinden memnun olan bir çalışanın hem bireysel verimliği hem de grup

verimliliği artmakta ve çalıştığı firmaya hem nitelik hem de nicelik yönüyle pozitif katkıda bulunmaktadır. Böylece firmanın rekabet gücü de artacaktır. Aksine işinden memnun olmayan çalışan da, bireysel memnuniyetsizliğin yanında iş ortamından da sosyal yaşamında da birçok yönüyle tatminsizliğini ön plana koyacaktır. Bunlardan birisi çalışanın müşteriyle işyeri konusunda bir köprü olmasıdır. Diğer bir ifadeyle, çalışan işinden memnun olmadığında müşteriye karşı davranışı sebebiyle, firmanın saygınlığı ve satışları üzerinde de etkisi olacaktır. Müşteriler çoğu zaman karşılaştığı sorunları satıcıya değil, doğrudan firmaya bağlamaktadır. Yani firma müşterisinin memnuniyeti öncelikle çalışanın memnuniyetine bağlıdır. Bir diğer önemli husus, çalışanlar bazı durumlarda firmaya özgü mahrem bilgilere vakıf olabilirler. Yani işinden memnun olmayan bir çalışan bu mahrem bilgileri, rakip firmalara kendisi için fayda sağlamak amacıyla kullanabilir. Dolayısıyla bir çalışanın işinden memnun olup olmasını etkileyen bireysel faktörler olduğu gibi, firmaya özgü kurumsal faktörler de yer almaktadır.

Bu çalışmada çalışanların memnuniyetini etkileyen faktörlerin neler olduğu ve bu faktörlerin memnuniyet üzerindeki dereceleri araştırılmaktadır. Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. İkinci bölümde memnuniyet ile ilgili daha önce yapılmış bazı çalışmalara yer verilmiştir. Üçüncü bölümde çalışmada kullanılan veri ve yöntem tanıtılmaktadır. Dördüncü bölümde ampirik bulgular yorumlanmıştır. Beşinci ve son bölümde ise elde edilen sonuçlar değerlendirilmiştir.

II. İLGİLİ LİTERATÜR

Bireylerin memnuniyetini etkileyen faktörlerin literatürde farklı yönleriyle ele alındığı çalışmalara rastlanmaktadır. Bu çalışmalar farklı dönemler, birimler (şehirler) ve sektörleri dikkate almalarına rağmen, elde ettikleri sonuçlar itibarıyla bazı ortak bulgulara ulaşılmaktadır. Yerli ve yabancı bu çalışmalardan bazılarını burada özetlemekte fayda vardır.

Küskü (2003), 191'i akademik personel ve 100'ü ise idari personel olmak üzere toplam 291 çalışana anket uygulayarak yapmış olduğu çalışmasında, Türkiye'de yükseköğretim kurumlarında çalışan akademik ve idari personel arasında memnuniyet boyutlarındaki farklılıkları ortaya koymayı amaçlamıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre, akademik ve idari personel memnuniyetleri arasında anlamlı farklılıklar söz konusudur. Çalışma bu

farklılıklar aşağıdaki ana başlıklar altında toplanmıştır: meslektaş ilişkileri memnuniyeti, meslektaş rekabeti düzeyi memnuniyeti, mesleki memnuniyet ve çalışma ortamı memnuniyeti gibi faktörlerde akademik ve idari personel memnuniyeti arasında farklılıklar olduğu bulunmuştur.

Bilge vd. (2007), Ankara'daki devlet üniversitelerinde çalışan 203 öğretim elemanının iş memnuniyet düzeylerini ortaya koymayı amaçlamışlardır. Araştırma sonuçları, öğretim elemanlarının çeşitli özellikleri ve tutumları bağlamında iş memnuniyetleri arasında farklılıklar olduğu yönündedir. Örneğin; öğretim üyelerinin öğretim görevlilerine göre iş memnuniyetlerinin daha yüksek olduğunu göstermektedir. Diğer bir ifadeyle, akademik sıralamada üst sıralarda olan akademisyenlerin alt sıralarda olan akademisyenlere göre memnuniyet düzeyleri daha fazladır. Benzer şekilde, yaşça büyük olanların yaşça küçük olanlara, yurt dışında bulunanların yurt içinde bulunanlara; kıdemlilerin kıdemsizlere göre içsel doyumlarının yüksek olduğunu tespit etmişlerdir.

Taşlıyan (2007) çalışmasında, Kahramanmaraş'ta faaliyet gösteren turizm ve seyahat sektöründe çalışanların iş tatmini ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Anket yöntemi kullanılarak yapılan araştırma sonuçlarına göre, ilgili sektör çalışanlarından hizmet alan müşterilerin, bu hizmetleri kaliteli bir şekilde beklemektedirler. Beklenen kaliteli hizmeti verecek sektör çalışanlarının ise çoğunluğunun yaptıkları işi sevdikleri görülmektedir. Ancak bütün bunlara rağmen turizm ve seyahat sektöründe çalışanlar, ilgili sektörün çalışma koşullarında yapılacak çeşitli iyileştirmeleri de beklemektedirler ve böyle bir durumda çalışanların tatmin düzeylerinin artacağını ortaya koymuştur.

Toker (2007) çalışmasında, İzmir'de faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerde çalışanların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim gibi demografik değişkenlerin iş tatmini üzerindeki etkilerini incelemiştir. 370 çalışana uyguladıkları anket sonucunda, demografik özelliklere göre çalışan iş tatminlerinin farklılık gösterdiğini bulmuştur.

Pekmezci vd. (2007) çalışmalarında, Konya'da faaliyet gösteren 40 un fabrikasında çalışan 300 kişinin katıldığı çalışanlara anket uygulamışlardır. Anket sonuçlarına göre, iç müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca, işletme çalışanlarının birbirleriyle olan iletişimlerinin iyi olması ile müşteri yaklaşımları arasındaki ilişkinin olumlu olması, iletişimin önemini göstermektedir. Birbirleriyle iyi

iletişimde olan iç müşterilerin, dış müşterilere karşı tutum ve davranışları da olumlu yönde olacaktır.

Murat ve Çevik (2008) çalışmasında, Zonguldak Karaelmas Üniversitesinde çalışan 515 personelin memnuniyetini etkileyen faktörleri analiz etmişlerdir. Murat ve Çevik (2008) sonuçlarına göre, akademik personelin iş memnuniyetinde ilk sırada etki eden faktör üniversitedeki yönetim ve örgüt yapısıdır. Bu faktörü sırasıyla eğitim faktörü, akademik faaliyetler faktörü, fiziksel ve teknik şartlar faktörü, sosyo-kültürel ve sağlık faktörü ve iletişim faktörü izlemektedir.

Okay ve Akçay (2010) çalışmalarında, otomotiv yetkili servislerinde çalışanların yönetici tutumları ve yaptığı işe ilişkin memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerin neler olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu çalışmada örneklem hacmi Denizli, Aydın ve İzmir illerinde faaliyet gösteren 70 yetkili serviste toplam 302 çalışandan oluşmaktadır. Çalışmada, otomotiv yetkili servislerde çalışanların gerek yönetici tutumları bağlamında gerekse, yaptıkları işlerinden memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir.

Parvin ve Kabir (2010) çalışmalarında, ilaç sektöründe çalışanların memnuniyetine etki eden faktörleri ortaya koymayı amaçlamışlardır. İlaç türü, iş deneyimi, yaş ve cinsiyet farklılıklarının işteki memnuniyet üzerinde etkili olduğunu ve ücretlerin işteki verimliliğin ve iş arkadaşı ilişkisinin iş tatminine katkıda bulunan en önemli faktörler olduğunu göstermişlerdir. Ancak genel olarak ilaç sektöründeki çalışanların genel iş memnuniyeti olumlu düzeydedir.

Myskova (2011) çalışmasında, 2003-2009 yılları arasında seçilmiş bazı şirketlerde çalışanlar üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. İlgili çalışmada, her bir şirkete özel çalışan memnuniyetini ölçmek amacıyla, yeni bir yöntem ortaya koymayı amaçlamıştır. Yöntem dört aşamadan oluşmaktadır: problemin analizi ve formüle edilmesi, problemi karakterize eden tüm faktörlerin belirlenmesi ve analizi, her bir parametre için olası bir değerler kümesinin sınırlandırılması, olası çözümlerin sınırlandırılması ve alternatifin seçilmesi ve uygulanmasıdır. Süreç hazırlanırken, çalışan memnuniyetini etkileyen faktörlere ağırlıklar verilmiştir. Sonra ise ilgili istatistikler hesaplanmıştır. Sonuçlara göre, çalışanın şirket içindeki yeri (statüsü), şirketin istikrarı açısından önemlidir. Çalışma saatleri çalışana göre ayarlandığında çalışan performansı artmakta, çalışan bilgilerinin

gizliliği, şirketin çalışanlara sağladığı araç, yemek ödeneği, telefon gibi faydalar çalışan açısından önem arz etmektedir.

Tekeli ve Paşaoğlu (2012) ücret, kariyer ve iş tatmini unsurlarının banka çalışanlarının performansları üzerindeki etkisini inceledikleri çalışmalarında, 265 banka çalışanlarının performanslarını etkileyen faktörlere ilişkin benzerlik ve/veya farklılıkları ortaya koymaktır. Çalışma sonuçlarına göre, özel bankalar açısından iş tatmini üzerinde ücret, çalışma arkadaşı ve kurumsal imajın etkili olduğunu bulgulamışlardır.

Khan vd. (2012) çalışmalarında, Pakistan'da özel sağlık kuruluşlarında çalışan 200 doktor, hemşire ve idari personelin iş tatminini etkileyen faktörleri ve bu faktörlerin çalışan performansına etkilerini ele almışlardır. Çalışmalarında; ücret, terfi olanakları, iş güvenliği ve güvenlik, çalışma koşulları, iş özerkliği, iş arkadaşlarıyla ilişki, amir ile ilişki ve işin doğası gibi unsurların iş tatmini ve çalışan performansını etkilediğini ortaya koymuşlardır.

Soysal ve Tan (2013) çalışmalarında, Kilis'te gerek kamu bankalarında gerekse özel bankalarda çalışan personelin iş tatminini etkileyen faktörlerin neler olduğunu ortaya koymuşlardır. İlâveten iş tatminini etkileyen bu faktörlerin sektörel olarak ne ölçüde birbirinden farklılaştıklarını belirlemeye çalışmışlardır. Çalışma sonuçlarına göre, kamu bankalarında ve özel bankalarda çalışanların memnuniyetlerinin bazı unsurlarda farklı, bazı unsurlarda da aynı olduğu görülmektedir. Daha açık ifadeyle kamu ve özel banka personeli arasında iş tatminini etkileyen farklılığın özellikle; ücret, yönetim uygulamaları, terfi beklentileri ve kısmen bilgi ve yetenek konularında ön plana çıktığını belirlemişlerdir. Buna karşın, arkadaşlık ilişkileri ve iş ortamı konularında ise kamu ve özel banka çalışanları arasında önemli bir farklılığın olmadığı belirlemişlerdir.

Davras ve Gülmez (2013), Kemer, Lara, Side ve Alanya bölgelerinde otel çalışanlarının iş memnuniyetini etkileyen faktörleri araştırmışlardır. Bu çerçevede çalışanların genel iş memnuniyet düzeyleri, memnuniyete etki eden faktörleri, çalışanların bazı demografik özellikleri ile iş memnuniyetleri arasındaki ilişkileri belirlemek ve çalışanların çalıştıkları otel işletmelerinin bölgesi, statüsü ve hukuki yapısına göre iş memnuniyet düzeylerini karşılaştırmışlardır. Elde edilen bulgulara göre çalışanların genel iş memnuniyetlerinin iyi sayılabilecek bir düzeyde olduğu ve memnuniyete etki eden sekiz faktör olduğunu ortaya koyulmuşlardır.

Saleem vd. (2013) çalışmalarında, temel amaç Bahawalpur'da bankacılık sektörünün çalışanlarının iş memnuniyetini etkileyen faktörleri belirlemek ve işe alım ve seçim süreçlerinin, örgütsel politika ve stratejinin, işin niteliğinin, iş stresi, kişilik ve iş üzerindeki iletişimin etkilerini analiz etmektir. Verilerin toplanması amacıyla, likert ölçek düzeyinde 186 banka çalışanlarına anket uygulamışlardır. Çalışma sonuçlarına göre, işe alım süreci, örgütsel politikalar işin yapısı, stres düzeyi ve bireysel özelliklerin çalışan memnuniyeti üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuşlardır.

Ashraf vd. (2013) çalışmalarında, demografik, çalışma ortamı ve yönetsel kontrol belirleyicilerinin iş tatmini üzerindeki etkisini ortaya koymaktadır. Kamuya ait sektörlerin arkasındaki örgütsel amaç topluma hizmet etmektir; Bu nedenle kamu sektörü yetkililerinin iş tatmini belirleyicileri ortaya koymak amacıyla Karaçi Su Kanalizasyon Kurumu çalışanlarından veriler derlenmiştir. Çalışmada, iş memnuniyetinin düzeyi açısından demografik, çalışma ortamı ve yönetim kontrolü gibi değişkenlerin açıklandığını ortaya koymuşlardır.

Özaydın ve Özdemir (2014) çalışmalarında, 342 kamu bankasında çalışan bireylerin çeşitli özellikleri bağlamında iş tatminini etkileyip etkilemediğini ortaya koymayı amaçlamışlardır. Diğer bir ifadeyle çalışanlarının sahip olduğu; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, şubede/genel müdürlük biriminde çalışma durumu, ünvan, hizmet süresi, ailede başka bankacı olup olmaması durumu, geleceğe dair beklentilerden oluşan bireysel faktörlerin iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Kamu bankası özelinde yapılan bu alan araştırması sonucunda; banka personelinin tatmin düzeyinin yukarıda ifade edilen çeşitli bireysel faktörlerden etkilendiği belirlenmiştir.

Javed vd. (2014) çalışmalarında, iş tatmini ya da eksikliğinin üretkenliğe, personel ve yönetim arasındaki ilişkiyi kurduğunu belirterek, çalışmalarının amacının çalışanların memnuniyet düzeyini incelemek ve kurumların iş tatmini etkileyen unsurları bilmelerine yardımcı olmak olduğunu ifade etmişlerdir. Bu amaçla çeşitli kuruluşlardan veri toplamak amacıyla anket uygulanmış ve 150 çalışan için verilere ulaşılmıştır. Çalışma sonuçları, çalışanların yetkilendirilmesi, işyeri ortamı, iş sadakati ve iş performansı ile iş tatmini arasında anlamlı pozitif ilişki olduğunu göstermiştir. Ayrıca, iş tatmini ile ciro hedeflemesi arasında anlamlı negatif bir ilişki, çalışanların yetkilendirilmesi ve iş performansı ile ciro hedefinin anlamlı bir ilişkisinin olmadığını ortaya koymuşlardır.

Türkay (2015) çalışmasında, 232 seyahat acentesi çalışanlarından anket tekniği kullanılarak elde edilen verileri sıralı regresyon tekniği ile analiz etmiştir. Çalışmasında, çalışma yaşamı kalitesini belirleyen değişkenlerden hangilerinin iş memnuniyeti, işletmeye bağlılık ve işkoluna bağlılık üzerinde anlamlı etkileri olduğunun ortaya koymuşlardır.

Şahin vd. (2015) çalışmalarında, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında temel dinamikleri, dışsal faktörlerin çalışanların memnuniyet algıları üzerindeki etkilerini araştırmışlardır. Gebze ve Ankara'da faaliyet gösteren oto cam firmasında 201 çalışana uyguladıkları anket sonucunda, cinsiyet ile çalışan memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Çalışmanın ortaya çıkardığı bir diğer sonuç, çalışılan departman ile çalışan memnuniyeti arasındaki anlamlı farklılık vardır.

Cevher (2015) çalışmasında, Antalya'da 110 butik otel çalışanlarının iş doyumunu etkileyen faktörleri belirlemeyi amaçlamıştır. Ayrıca otel işletmeleri çalışanlarının demografik özelliklerine göre iş doyum düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını saptamak amacıyla analizler yapılmıştır. Çalışanların bazı demografik özellikleri ile iş doyum düzeyleri arasında farklılıklar olduğunu bulmuştur.

Kisto (2016), Mauritius adasında çalışan 500 genç çalışanın demografik, eğitim ve istihdam değişkenlerinin iş tatmini üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla bir çalışma yapmıştır. Çalışmada, demografik göstergeler ve iş tatmini değişkenleri ile çalışanın iş memnuniyeti arasında anlamlı ilişki olduğu bulunmuştur. Ancak iş tatmini değişkenleri kendi içerisinde cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Yani kadınların iş tatmini değişkenleri ile erkeklerin iş tatmini değişkenleri arasında farklılık görülmektedir.

Sikowo vd. (2016) çalışmalarında, 350 çalışan memnuniyetini örgütsel performans çerçevesinde ele almışlardır. Çalışma ortamı, çalışan motivasyonu, iş güvenliği gibi kavramların çalışan memnuniyeti ile ilişkili olduğunu ortaya koymuşlardır. Ayrıca yazarlar Trans-Nizozya hükümeti için çalışanların becerilerini geliştirmek, özellikle uygun iş destek araçlarını sağlayarak ve iş güvenliğini sağlayarak elverişli bir çalışma ortamı oluşturmak için işbaşı eğitimlerini ve diğer kariyer geliştirme uygulamalarını tanıtması gerektiğini önermişlerdir.

Kılınç (2017) çalışmasında, medikal turizmde hizmet kalitesini etkileyen faktörler beşeri, fiziki ve sosyal faktörler olarak üç grupta incelenmiştir.

Çalışma sonuçlarına göre, Türkiye’de sunulan medikal hizmet kalitesinin genel olarak iyi ve yeterli olduğu ortaya konulmuştur. Ancak beklendiği üzere sektörde bazı yetersizliklerin olduğu da çalışmada ele alınan konular içerisinde. İlaveten çalışmaya göre, medikal turizmde rekabet gücünün artırılabilmesi için sektörde çalışanların yeterliliklerinin güçlendirilmesi, aracı kuruluşların kapasitelerinin geliştirilmesi, iletişimde yaşanan sorunların giderilmesi gerektiği önerilmektedir.

Uddin Arif vd. (2017) çalışmalarında, Bangladeş’te özel ticari bankalarda çalışanların memnuniyetini etkileyen faktörleri ele almışlardır. Yazarlar, Bangladeş’te özel ticari bankalardaki artışlar sebebiyle, çalışanlar açısından tatmin düzeyi en yüksek olan sektör olarak ele alınmaktadır. Çalışmada, Dhaka şehrinde faaliyet gösteren 39 özel ticari bankada çalışan 390 tam zamanlı çalışanlara ilişkin birincil veriler kullanılmıştır. Katılımcıların %80 gibi büyük oranı; iyi çalışma ortamı, ilgi alanına uygun işin verilmesi, düzenli ödeme, yardım ve özendirme fırsatları, iyi iş arkadaşları, çalışma arkadaşları ile iyi iletişim ve takım çalışması gibi faktörlerin özel ticari bankalarda çalışanların iş doyumunu üzerinde etkili olan faktörlerden olduğunu ortaya koymuşlardır.

Hossain ve Wadud (2017) çalışmalarında, Bangladeş’te kamu ve özel bankalarda çalışanların iş memnuniyetinin belirleyicilerini karşılatmışlardır. Hem kamu hem de özel bankalarda çalışan 250’şer kişi kullanmışlardır. Sıralı lojistik ve probit modelleri sonucunda; çalışanlar için maaş, iş yükü, iş güvenliği, iş arkadaş ilişkisi, performans, özendirme fırsatları gibi faktörlerin genel iş memnuniyeti üzerinde önemli etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Daha açık söylemek gerekirse, özel bankalarda; çalışanlar arasındaki ilişkiler, yönetici desteği, işyerindeki rotasyonun çalışanların iş memnuniyetini etkilediği ancak kamu bankaları için bu faktörlerin önemli olmadığını bulmuşlardır. Tersine kamu bankalarında zamanında yapılan tatilin iş memnuniyeti üzerinde anlamlı etkisi varken, özel banka çalışanlarında böyle bir etki bulamamışlardır.

III. VERİ VE YÖNTEM

Çalışan bireylerin memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla Bursa merkez ilçelerinde ikamet eden 2000 kişiye anket uygulanmıştır. Anketler uygulanırken öncelikle Bursa için çalışma istatistikleri ve daha sonra Bursa’da faaliyet gösteren firmaların sektörel dağılımları alınmıştır. Bu

bilgilerin yanında çalışanların eğitim ve firmadaki statüleri de kullanılarak her bir özellik, oranlı örnekleme yöntemi çerçevesinde oranlanmıştır. Daha sonra çalışanlara bu bilgi kısıtları çerçevesinde anketler uygulanmış ve 2000 çalışana ulaşıldığında çalışma sonlandırılmıştır. Dolayısıyla örneklem oranı ile anakütle oranı birbirine oldukça yakın sonuçlara sahiptir. Çalışma istatistikleri, Bursa'da 664.800 çalışanın olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla bu değer çalışmanın anakütlesini oluşturmaktadır. Yamane (1973)'e gözlem sayısı 100.000'den büyük ana kütleler için %5 düzeyinde minimum 400, %3 düzeyinde 1111 ve %2 düzeyinde 2500 olması gerektiğini ifade etmektedir. Dolayısıyla çalışmada örneklem hacminin 2000 olması anlamlılık düzeyinin yaklaşık %2,2'ye karşılık geldiğini göstermektedir. (<https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>, 08.11.2017). Bu durum açık bir şekilde aşağıdaki gibi gösterilebilir. Uygulanan anket sayısı $n=2000$ ve $N=664.800$ olduğundan, ilgili değerler formülde yerine yazıldığında,

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2} \Rightarrow 2000 = \frac{664800}{1+664800(\alpha)^2} \Rightarrow \alpha \cong \%2.2 \quad (1)$$

olacaktır. Bu sonuç, çalışmada örneklem hacminin 2000 olmasının anlamlılık düzeyinin yaklaşık %2,2'ye karşılık geldiğini göstermektedir.

Çalışmada bağımlı değişken memnuniyet değişkenidir. Bu değişken birey işinden memnun ise 1, değilse 0 değeri alan bir nitel değişkendir. Modelde kullanılan bağımsız değişkenler ise nitel ve nicel yapıdadır. Dolayısıyla ankete katılan bireylerin sosyo-ekonomik ve demografik özelliklerinin çalışanın işinden memnun olması üzerinde öneme sahip olup olmadıkları belirlenebilecektir. Bu amaçla verilerin analiz edilmesinde nitel bağımlı değişkenli modellerden lojistik regresyon analizi kullanılmıştır.

Lojistik regresyon analizinde bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişken üzerine etkileri, bağımlı değişkenin iki düzeyinden herhangi birine karşı diğerinin olma olasılığından yararlanarak belirlenmeye çalışılır (Arabacı, 2002:18). Lojistik regresyon modelinde bağımlı değişkenin ikili değerler alması nedeniyle hata terimin dağılımı artık normal bir dağılım göstermeyecektir. Hata terimin dağılımı ikili değer alan binomial dağılımına sahip olacaktır (Hosmer ve Lemeshow, 2000:7).

Lojistik regresyon modeli şu şekilde gösterilmektedir:

$$P_i = F(Z_i) = F(\beta_0 + \beta_1 X_{i1} + \beta_2 X_{i2} + \dots + \beta_k X_{ik}) \quad (2)$$

$$Z_i = \beta_0 + \beta_1 X_{i1} + \beta_2 X_{i2} + \dots + \beta_k X_{ik} \quad (3)$$

$$P_i = \frac{1}{1+e^{-Z_i}} \quad (4)$$

Bu durumda Z_i , $-\infty$ ile $+\infty$ arasında değiştiğinde P_i , 0 ile 1 arasında geçecek ve aralarında doğrusal olmayan bir ilişki olacaktır (Gujarati, 1999:554). Bir olayın olma olasılığının (P_i), olmama olasılığına ($1 - P_i$) bölümü bahis oranını (odds ratio) vermektedir ve aşağıdaki gibi ölçülmektedir (Agresti, 2002:44).

$$\Omega = \frac{P_i}{1-P_i} = \frac{1+e^{Z_i}}{1+e^{-Z_i}} = e^{Z_i} \quad (5)$$

Bu oran negatif olmayan bir değer olmalıdır. Bahis oranı, nisbi risk ile yakın ilgilidir (Powers ve Xie, 2000:51). Şöyle ki, eğer ilgilenilen durumun olma olasılığı düşük ise bahis oranı nisbi riske yakın sonuç verir. Eğer bahis oranı 1 olursa, lojistik değeri 0'a eşit olacaktır. Bahis oranı 1'den büyük değer aldığı anda lojistik değeri yavaşça artar. Aksi durumda bahis oranı 1'den küçük olduğunda ise lojistik değeri hızla azalır. Sonuç olarak modelde gerekli düzenlemeler yapıldığında lojistik denklemi aşağıdaki biçimde oluşturulabilir.

$$L_i = \ln\left(\frac{P_i}{1-P_i}\right) = Z_i = \beta_0 + \beta_1 X_{i1} + \beta_2 X_{i2} + \dots + \beta_k X_{ik} \quad (6)$$

Burada, L_i , lojitleri temsil etmektedir. Lojistik regresyon modelinin özellikleri aşağıdaki biçimde özetlenebilir (Akin, 2002:610). Olasılıklar ise 0 ile 1 aralığında bulunmasına rağmen lojitler sınırlı değildir. Lojitler, X_i değişkenlerinde doğrusal olmasına rağmen olasılıkları doğrusal değildir. Bu durumda olasılıkların X_i 'lerle doğrusal olarak artmaktadır. Lojistik regresyon modeli ile tahmin edilen değişken parametreleri β_i , X_i 'deki bir

birim değişiminin Z_i 'deki değişmesini ölçer. Modelde kesme teriminin ise anlamı yoktur.

IV. AMPİRİK BULGULAR

Çalışmada kullanılan değişkenler; gelir, firmada sosyal yardım olması, mesai ücreti olması, servisinin olması, cinsiyet, çalışanın evli olup olmaması, sağlık probleminin olup olmaması, doğum yeri, firmada vardiya olup olmaması, çalışanın firmadaki statüsü ve çalışan firmasının faaliyette bulunduğu ana sektör değişkenleridir. Ancak lojistik regresyon modeli sonuçlarına yer vermeden önce modelde kullanılan değişkenlere ilişkin betimsel istatistikler üzerinde durmakta yarar vardır.

A. Betimsel İstatistikler ve Model Uygunluk Sonuçları

Çalışmada kullanılan bağımlı değişken bireyin işinden memnun olup olmamasıdır. Diğer bir ifadeyle; çalışan işinden memnun ise 1, işinden memnun değilse 0 değeri alan bir nitel değişkendir Ancak çalışmada kullanılan bağımsız değişkenlere ilişkin betimsel istatistik sonuçları Tablo 1-Tablo 4'te gösterilmektedir.

Tablo 1: Nitel Değişkenler İçin Betimsel İstatistik Sonuçları

	Hayır	Evet		Kadın	Erkek
Sosyal Yardım Var mı?	%55.4	%44.6	Cinsiyet	%29.6	%70.4
Mesai Ücreti Var mı?	%40.5	%59.5		Bekâr	Evli
Servis Var mı?	%42.9	%57.1	Medeni Durum	%38.9	%61.1
Sağlık Probleminiz Var mı?	%96.2	%3.8			
	1 Vardiya	2 Vardiya	3 Vardiya		
Firmadaki Vardiya Sayısı	%76.2	%16.2	%7.6		
	Bursa-İçi	Bursa-dışı	Yurt-dışı		
Doğum Yeriniz?	%55.1	%43.7	%1.2		

Çalışan bireylerin %29.6'sı kadın %70.4'ü erkeklerden oluşmaktadır. Bu sonuçlar Türkiye İstatistik Kurumu verileri ile uyumludur. 2016 yılı çalışma istatistiklerine göre Bursa'da yaşayan bireylerin %29.3'ü Kadın iken, %70.7'si Erkektir. Yani örneklem oranlarının anakütle oranlarına oldukça yakın olduğu görülmektedir. Çalışanların %38.9'u bekâr iken, %61.1'i evli bireylerden oluşmaktadır Bireylerin çalıştıkları firmalarda mesai ücreti olanlar %59.5 iken mesai ücreti olmayan %40.5'tir. İlaveten servis olmayan firmaların oranı %42.9 servis olanların oranı ise %57.1 olarak bulunmuştur.

Çalışanların %96.2'si ciddi sağlık problemlerinin olmadığını, %3.8'i ise olduğunu söylemiştir. Çalışanların çalıştığı firmada vardiya sistemi olmayan %76.2 iken iki vardiya %16.2 ve üç vardiya olan %7.6'dır. Çalışanların %55.1'i Bursa doğumlu, %43.7'si Bursa-dışı ve sadece %1.2'si yurt dışı doğumludur. Tablo 1 için son olarak çalışanların %44.6'sı çalıştığı firmada sosyal yardımların yapıldığını söylerken, %55.4'ü sosyal yardımların yapılmadığını ifade etmişlerdir.

Tablo 2'de çalışanların çalıştıkları firmaların faaliyet gösterdiği sektörel dağılımları gösterilmektedir. Sektör dağılımları incelendiğinde; Hizmet, Eğitim, Sağlık ve Turizm sektörü %18.4, Tekstil ve Giyim %15.5, İnşaat ve Yapı Malzemeleri %15.3 ve Metal ve Madencilik sektörleri %14.8'dir. Ağaç, Orman Ürünleri ve Mobilya sektöründe faaliyet gösteren firmalar %10.3 ve Gıda ve Gıda Ürünleri alanında faaliyet gösteren firmaların oranı %8.5'tir. En düşük oran Ağaç, Orman Ürünleri ve Mobilya ile %3.4 olduğu görülmektedir. Bu oranlar Bursa'da yapılan ve Bursa'da faaliyet gösteren ilk 250 firma sonuçları ile uyumdur (<http://www.ilkg250.org.tr/>. 19.11.2017).

Tablo 2: Sektörel Dağılım Sonuçları

Ana Sektörler	Örneklem Frekans	Örneklem Yüzde
Gıda ve Gıda Ürünleri	169	8.5
Tekstil ve Giyim	309	15.5
İnşaat ve Yapı Malzemeleri	306	15.3
Metal ve Madencilik	295	14.8
Makine, Otomotiv ve Otomotiv Yan Sanayi	107	5.4
Hizmet, Eğitim, Sağlık ve Turizm	367	18.4

Tarım ve Hayvancılık	87	4.4
Bilişim ve Bilgi Teknolojileri	87	4.4
Ağaç, Orman Ürünleri ve Mobilya	206	10.3
Plastik ve Kauçuk Ürünleri	67	3.4
Toplam	2000	100.0

Tablo 3'te ise ankete katılan çalışan bireylerin işteki statülerinin dağılımları gösterilmektedir. Çalışanların %30.2'si İşçi, %25.1'i Ustabaşı veya Şef olduğu görülmektedir. Yani ankete katılan çalışanların %55.3'ü "Mavi Yakalı" olduğu söylenebilir.

Tablo 3: Çalışanların Statü Dağılım Sonuçları

Çalışan Statüsü	Frekans	Yüzde
İşçi	604	30.2
Ustabaşı/Şef	501	25.1
İdari Personel	298	14.9
Müdür Yardımcısı	271	13.6
Müdür	283	14.2
Diğer	43	2.2
Toplam	2000	100.0

Buna karşın toplamda geriye kalan %42.7'si ise İdari personel, Müdür Yardımcısı ve Müdür olduğu görülmektedir. Yani ankete katılan çalışanların %42.7'sinin "Beyaz Yakalı" olduğu söylenebilir. Tablo 4'te ise çalışmada kullanılan nicel değişkenlere ilişkin betimsel istatistik sonuçları üzerinde durulmaktadır.

Tablo 4: Nicel Değişkenler İçin Betimsel İstatistik Sonuçları

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma
Yaş	33.67	11.16
Ücret	2268.69	1739.67

Tablo 4'e göre çalışanların yaş ortalamalarının 33.67 veya yaklaşık 34 yaşında oldukları görülmektedir. İlgili değişkenin standart sapması ise 11.16 olarak hesaplanmıştır. Çalışan ücretlerinin ortalama 2268.69 TL'dir. Ücret değişkeninin standart sapması ise 1739.67 TL olarak bulunmuştur.

B. Model Uygunluk Testleri Sonuçları

Tahmin edilen lojistik regresyon sonuçlarına geçmeden önce, model uygunluk testleri ile modelin uygun olup olmadığı değerlendirilmelidir. Bu amaçla Omnibus ve Wald istatistikleri, Hosmer-Lemeshow Testi ve Doğru Sınıflama Oranları gibi yöntemler kullanılmaktadır.

Tablo 5'te Omnibus testine göre modelin hesaplanan ki-kare değeri 319.993'tür. Modelin serbestlik derecesi 26 ve anlamlılık düzeyi 0.000 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 5: Model Katsayılarının Omnibus Test Sonuçları

	Ki-Kare	Serbestlik Derecesi	Önem Düzeyi
Step	319.993	26	0.000
Block	319.993	26	0.000
Model	319.993	26	0.000

Modelin uyum iyiliğinin değerlendirilmesinde kullanılan yöntemlerden bir diğeri Tablo 6'da yer alan doğru sınıflandırma tablosudur. Kurulan lojistik regresyon modelinin doğru sınıflandırma yapıp yapılmadığını göstermek için Tablo 6'da sınıflandırma tablosu verilmektedir.

Tablo 6: Doğru Sınıflandırma Oranı Sonuçları

Gözlenen		Tahmin Edilen		
		Memnuniyeti		Doğru Sınıflama Oranı
		Yok	Var	
Memnuniyeti	Yok	87	350	19.9
	Var	54	1476	96.5
Toplam Yüzde				79.5

Sınıflandırma tablosu sonuçlarına göre, çalışan bireyin gerçekte işinden memnun değilken, memnun olmadığı tahmin edilen 87, memnun olduğu tahmin edilen ise 350 yani işinden memnun olmayanlar doğru sınıflama oranı %19.9'dur. Benzer şekilde birey gerçekte işinden memnun iken, işinden memnun olmadığı tahmin edilen 54'tür. Aksine işinden memnun iken, işinden memnun olduğu tahmin edilen 1476 çalışandır. Yani gerçekte işinden memnun olanların doğru sınıflama oranı %96.5'dir. Genel sonuçlar dikkate alındığında modelin doğru sınıflama oranı %79.5'dir. Bu oran modelin uyumunun iyiliğinin başarısını göstermektedir.

Modelin uyumunun iyiliğinin değerlendirilmesinde kullanılan başka bir ölçü ise Hosmer-Lemeshow testidir. Hosmer-Lemeshow testi gözlenen ve beklenen frekans tablosu kullanılarak olasılık değerleri grubu oluşturulmaktadır. Diğer bir ifadeyle, Hosmer-Lemeshow testi klasik regresyon modelinde olduğu gibi genel bir anlamlılık sınaması gerçekleştirmektedir. Bu bilgiler ışığında Hosmer-Lemeshow test sonuçları Tablo 7'de sunulmaktadır.

Tablo 7: Hosmer-Lemeshow Testi

Ki-kare	Serbestlik Derecesi	Önem Düzeyi
12.324	8	0.137

Hosmer-Lemeshow testi için sıfır hipotezinin red edilmemesi model uyumlu olduğu anlamına gelmektedir. Tablo 7'de hesaplanan ki-kare değeri 12.324 ve serbestlik derecesi 8 olarak hesaplanmıştır. Hesaplanan değer marjinal anlamlılık düzeyi 0.137 bulunmuştur. Dolayısıyla bu değer %1 veya %5 anlamlılık düzeylerinden oldukça büyük olduğundan, sıfır hipotezi red edilemez. O halde model parametreler yönüyle iyi bir belirleyiciliğe sahiptir.

C. Model Tahmin Sonuçları

Yukarıda model uygunluk testleri ile tahmin edilen modelin uygun olduğunu ortaya koyduktan sonrasında, artık tahmin sonuçları üzerinde durulabilir. Buna göre, Bursa'da çalışan bireylerin işinden memnuniyet düzeyini belirleyen lojistik model tahmin sonuçları Tablo 8'de sunulmaktadır.

Tahmin sonuçları incelendiğinde, bağımsız değişkenler bütün olarak alındığında sadece yaş değişkeni istatistiksel olarak anlamlı bulunamamıştır. Diğer bağımsız değişkenler; gelir, firmada sosyal yardım olması, mesai ücreti olması, servisinin olması, cinsiyet, çalışanın evli olması, sağlık probleminin olmaması, doğum yeri, firmadaki vardiya sistemi, çalışanın firmadaki statüsü ve firmanın faaliyette bulunduğu sektör değişkenleri ise %1 veya %5 düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Tablo 8: Lojistik Regresyon Model Tahmin Sonuçları

Değişkenler	Parametreler	Standart Hatalar	Wald Testi	Serbestlik Derecesi	Önem Düzeyi	Bahis Oranı
Kesme	-1.629	0.429	14.404	1	0.000	0.196
Gelir	0.001	0.000	35.291	1	0.000	1.001
Sosyal Yardım	0.863	0.143	36.416	1	0.000	2.370
Mesai Ücreti	-0.294	0.140	4.415	1	0.036	0.745
Servis	0.599	0.134	20.123	1	0.000	1.821
Yaş	0.001	0.007	0.006	1	0.938	1.001
Cinsiyet	-0.344	0.137	6.292	1	0.012	0.709
Evli	0.573	0.150	14.667	1	0.000	1.773
Sağlık Problemi	0.597	0.285	4.392	1	0.036	1.817
Doğum Yeri			8.054	2	0.018	
Doğum Yeri (1)	-0.348	0.125	7.772	1	0.005	0.706
Doğum Yeri (2)	-0.444	0.541	0.673	1	0.412	0.641
Vardiya			8.042	2	0.018	
Vardiya (1)	-0.478	0.174	7.507	1	0.006	0.620
Vardiya (2)	-0.390	0.244	2.553	1	0.110	0.677
Statü			24.836	5	0.000	
Statü (1)	0.449	0.153	8.575	1	0.003	1.566

Statü (2)	0.709	0.197	12.911	1	0.000	2.033
Statü (3)	0.224	0.197	1.304	1	0.254	1.252
Statü (4)	0.960	0.259	13.734	1	0.000	2.613
Statü (5)	0.710	0.519	1.871	1	0.171	2.035
Sektör			53.058	9	0.000	
Sektör (1)	0.660	0.243	7.339	1	0.007	1.934
Sektör (2)	0.035	0.244	0.020	1	0.887	1.035
Sektör (3)	1.013	0.270	14.103	1	0.000	2.753
Sektör (4)	0.548	0.341	2.582	1	0.108	1.730
Sektör (5)	0.338	0.230	2.171	1	0.141	1.403
Sektör (6)	-0.269	0.315	0.732	1	0.392	0.764
Sektör (7)	1.233	0.422	8.524	1	0.004	3.433
Sektör (8)	1.014	0.295	11.816	1	0.001	2.758
Sektör (9)	1.868	0.519	12.958	1	0.000	6.476

Tahmin edilen parametrelerin bahis oranları incelendiğinde çalışan memnuniyeti üzerinde en etkili olan faktörün 6.476 kat ile Plastik ve Kauçuk sektöründe çalışan bireyler olduğu görülmektedir. Her ne kadar Plastik ve Kauçuk sektörü kadar olmasa da, Bilişim ve Bilgi Teknolojileri (3.433) ve Ağaç, Orman ürünleri ve Mobilya (2.758) sektörleri de önemli etkiye sahiptir. Sektörlerin etkileri incelendiğinde en az etkinin Tarım ve Hayvancılık sektöründe olduğu görülmektedir.

Kişinin örgüt hiyerarşisi içindeki yerini, mesleğinin sağladığı saygınlığı ifade eden statü, iş ve iş dışı yaşam alanı üzerinde etkili olan önemli bir unsurdur. Yapılan araştırmalarda iş memnuniyeti ile statü arasında güçlü bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Yöneticiler arasında yapılan araştırmaların sonucu, üst yönetim kademesinde bulunan kişilerin iş tatminlerinin daha yüksek olduğunu göstermektedir (Uyargil, 1988:26; Bilge vd. 2007, Özaydın ve Özdemir, 2014:255). Nitekim Tablo 8'deki çalışan bireyin işyerindeki statüsünün memnuniyet üzerindeki etkisi incelendiğinde, beklendiği üzere önemli bir faktör olarak görülmektedir. Örneğin tahmin edilen en yüksek oran 2.613 ile Müdür için bulunmuştur. Çalışanın idari personel olması (2.033) yine önemli bir faktördür.

Her ne kadar; gelir, firmada sosyal yardım olması, mesai ücreti, servis olması, medeni durum, cinsiyet, çalışanın sağlık probleminin olmaması, doğum yeri ve firmadaki vardiya sayısı değişkenleri de istatistiksel olarak anlamlı olsa da, bu değişkenler içerisinde en yüksek etki sosyal yardım değişkeninde olduğu görülmektedir.

Lojistik regresyon modelinde kullanılan bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişkeni açıklama gücünü ortaya koymak amacıyla klasik determinasyon katsayısı kullanılamaz. Zaten klasik determinasyon katsayısı düşük sonuçlar verdiği için, lojistik regresyon modelinde McFaden R², Cox-Snell ve Nagelkerke R² gibi istatistiklerin kullanılması gerekmektedir. Ancak yine de bu determinasyon katsayıları da kesit verisi çalışmalarında düşük çıkma eğilimindedir. Çalışmada Cox-Snell ve Nagelkerke R² değerleri sonuçları Tablo 9'da gösterilmektedir.

Tablo 9: Model Tahmin Sonuçları

-2 Log Likelihood	Cox & Snell R ²	Nagelkerke R ²
1763.592	0.150	0.230

Tablo 9'da görüldüğü üzere Cox-Snell R² değeri %15.0 ve Nagelkerke R² değeri %23.0 olarak bulunmuştur. Yani bağımsız değişkenler çalışanın işinden memnun olmasının Cox-Snell R²'ye göre %15'ini, Nagelkerke R²'ye göre %23'ünü açıklamaktadır. Her ne kadar bu değerler nispeten küçük görülsede ampirik çalışmalarda özellikle alan araştırması içeren çalışmalarda sıklıkla görülmektedir.

Tahmin edilen lojistik regresyon modeli kullanılarak belirli özelliklere sahip bireylerin işinden memnun olma olasılıkları hesaplanabilir. Bu durumu açıklamak için; 2500 TL geliri olan, sosyal yardım, mesai ücreti ve servisi olan 34 yaşında Bursa doğumlu evli olan bir erkek Müdür ve firma Plastik ve Kauçuk Sektöründe faaliyet gösteriyorsa bu çalışanın işinden memnun olma olasılığı şu şekilde hesaplanır:

$$Z_i = -1.629 + 0.001(2500) + 0,863 - 0.294 + 0.599 + 0.001(34) - 0.344 + 0.573 + 0.597 + 1.868 + 0.96 = 5.727 \quad (7)$$

$$P_i = \frac{1}{1+e^{-Z_i}} = \frac{1}{1+e^{5.727}} = \frac{1}{1+0.0033} = 0.9967 \quad (8)$$

Yani çalışan bu birey %99.67 olasılıkla işinden memnun olacaktır. Örneğin 2500 TL geliri olan, sosyal yardım, mesai ücreti ve servisi olmayan 34 yaşında yurt-dışı doğumlu bekâr olan bir erkek işçi ise ve firma Tarım ve Hayvancılık Sektöründe faaliyet gösteriyorsa bu çalışanın işinden memnun olma olasılığı %46.21'dir. Bu durumlar alternatif seçenekler için de uygulanabilir.

Çalışmada elde edilen sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde, literatürde yapılan çalışmalar ile benzerlik gösterdiği görülmektedir. Bu çalışmaları kısaca şu şekilde sıralamak mümkündür: Toker (2007), Bilge vd. (2007), Okay ve Akçay (2010) Parvin ve Kabir (2010) Tekeli ve Paşaoğlu (2012) Khan vd. (2012) Ashraf vd. (2013) Şahin vd. (2015) Cevher (2015) Kisto (2016) Hossain ve Wadud (2017).

V. SONUÇ

Çalışanların performansı ve verimi, işletmelerin başarısını etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. Çalışanların yüksek performans gösterebilmeleri ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri ise, onların işlerinden memnun olmalarına bağlıdır. Çalışan bireyin işinden memnun olması hem bireysel faktörler hem de kurumsal faktörlerle açıklanabilmektedir. Çalışan birey işinden memnun olduğunda hem ekonomik hem de sosyal hayatında olumlu etkileri olacaktır. Bu nedenle çalışan memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesi sadece firmanın piyasa payı ve karlılığını artırması yönüyle değil, aynı zamanda çalışanın sosyal yaşamında da tatmin olmasına katkıda bulunacaktır. Böylece firmanın rekabet gücü de artacaktır. Yani çalışan işinden memnun ise mal veya hizmet kalitesi artacak, dolayısıyla müşteri memnuniyeti yükselecektir. Bu durum çalışanların müşteriler üzerinde köprü özelliği göstermesinden kaynaklanmaktadır.

Çalışmada Bursa'da çalışan bireylerin memnuniyetini etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla lojistik regresyon modeli tahmin edilmiştir. Tahmin sonuçları, çalışan bireyin işinden memnun olma üzerinde en önemli faktörlerin firmanın faaliyette bulunduğu sektör ve çalışan bireyin firmadaki statüsü yer almaktadır. Yani firmaların faaliyette bulunduğu her sektör için çalışanın memnuniyet düzeyi aynı değildir. Benzer şekilde çalışanın bulunduğu statü de iş memnuniyeti üzerinde oldukça önem arz etmektedir.

İlaveten çalışan bireyin memnuniyetinin; gelir, firmada sosyal yardım olması, mesai ücreti olması, servisinin olması, cinsiyet, çalışanın evli olup olmaması,

sağlık probleminin olmaması, doğum yeri, firmada varıya olup olmaması gibi faktörlere de bağlı olduğu belirlenmiştir. Model tahmin sonuçlarına göre sadece yaş değişkeni istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Elde edilen sonuçlar büyük ölçüde literatür çalışmalarını desteklemektedir.

O halde, işverenler çalışan memnuniyeti üzerinde etkili olan yukarıdaki faktörleri dikkate alarak; çalışanın iş memnuniyeti sağlayabilir ve bu da çalışan verimliliği artırır. Ayrıca çalışanın örgütsel bağlılığı artacağı için işe devam konusunda daha istikrarlı olacaktır. Bu durumda doğrudan firmanın ciro ve karlılığı üzerinde etki gösterecektir.

İleriki çalışmalarda çalışan memnuniyeti için önemli olan faktörlerin firma bazında uzun süre incelenerek, her bir firma için çalışanın memnuniyetini etkileyen faktörler belirlenebilir. Böylece genel sonuçlardan ziyade, firma özelinde sonuçlara ulaşılabilecektir. Her bir firma için belirlen bu sonuç, gerek hali hazırda çalışanların gerekse, işe yeni alınacakların memnuniyetini artırmanın yollarını ortaya koyacaktır.

KAYNAKÇA

- AGRESTI, A. (2002), *Categorical Data Analysis*, New Jersey: John Wiley and Sons Inc.
- AKIN, F. (2002), *Ekonometri*, Bursa: Ekin Kitapevi.
- ARABACI, Ö. (2002), *Lojistik Regresyon Analizi ve Bir Uygulama Denemesi*, Uludağ Üniversitesi Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- ASHRAF, M. & AHMAD, N. & SHAICKH, O. A. & BHATTI, S. R. & SOOMRO, A. H. (2013), "The Determinants of Job Satisfaction In Public Service Organization", *European Scientific Journal*, 9(35), 362-377.
- BİLGE, F., AKMAN, Y. & KELECİOĞLU, H. (2007), "Öğretim Elemanlarının İş Doyumlarının İncelenmesi", *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32, 32-41.
- CEVHER, E. (2015), "İş Doyumunu Etkileyen Faktörler: Butik Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 17, 152-165.
- DAVRAS, Ö. & GÜLMEZ, M. (2013), "Otel İşletmelerinde Çalışan Memnuniyetine Etki Eden Faktörler: Kemer-Lara-Belek-Side-Alanya Bölgelerinde Bir Çalışma", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24 (2), 167-184.
- GUJARATI, D. N. (1999), *Temel Ekonometri*, Çev. Ümit Şenesen, Gülay. G. Şenesen, İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- HOSMER, D. W. & LEMESHOW, S. (2000), *Applied Logistic Regression*, New York: John Wiley and Sons.
- HOSSAIN, F. F. & WADUD, A. (2017), "Determinants of Job Satisfaction of Bank Employees: A Comparison of State-owned and Private Commercial Banks in Bangladesh", *Paper Presented 21-23 December 2017, 20th Biennial Conference*, Bangladesh.

- JAVED, M. &, BALOUCH, R. &, HASSAN, F. (2014), "Determinants of Job Satisfaction and its Impact on Employee Performance and Turnover Intentions", *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 120-140.
- KHAN, A. H: & NAWAZ, M. M. & ALEEM, M. & HAMED, W. (2012), "Impact of Job Satisfaction On Employee Performance: An Empirical Study of Autonomous Medical Institutions of Pakistan", *African Journal of Business Management*, 6(7), 2697-2705.
- KILINÇ, İ. (2017), "Türkiye Medikal Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Üzerine Bir Alan Araştırması", *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 8(17), 130-143.
- KISTO, M. (2016), "Determinants of Youth Job Satisfaction In Mauritius", *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 5(12), 129-144.
- KÜSKÜ, F. (2003), "Employee Satisfaction in Higher Education: The Case of Academic and Administrative Staff in Turkey", *Career Development International*, 8(7), 347-356.
- MURAT, G. & ÇEVİK, E. İ. (2008), "İç Paydaş Olarak Akademik Personel Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Örneği", *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8), 1-18.
- MYSKOVA, R. (2011), "A New Measure of Employee Satisfaction", *Global Journal of Business Research*, 5(1), 101-110.
- OKAY, Ş. & AKÇAY, M. (2010), "Otomotiv Yetkili Servislerinde Çalışanların Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma", *Politeknik Dergisi*, 13(2), 111-119.
- ÖZAYDIN, M. M. & ÖZDEMİR, Ö. (2014), "Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 251-281.
- PARVIN, M. M. & KABIR, M. M. D., (2011), "Factors Affecting Employee Job Satisfaction Of Pharmaceutical Sector", *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(9), 113-123.
- POWERS, D. A. & XIE, Y. (2000), *Statistical Methods for Categorical Data Analysis*, San Diego: Academic Press.
- PEKMEZCİ, T., DEMİRELİ, C. & BATMAN, G. (2007), "İç Müşteri Memnuniyeti: Konya Un Fabrikalarında Bir Uygulama", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22, 143-156.
- SALEEM, S. & MAJEEN, S. & AZİZ, T. & USMAN, M. (2013), Determinants of Job Satisfaction among Employees of Banking Industry at Bahawalpur", *Journal of Emerging Issues in Economics, Finance and Banking*, 1(2), 150-162.
- SIKOWO, D. C., NAMUSONGE, G. S., MAKOKHA, E. E. & NYAGECHI, A. K. (2016), "Determinants of Employee Satisfaction on Organizational Performance: A Survey of Trans Nzoia County Government", *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(10), 77-94.
- SOYSAL, A. & TAN, M. (2013), "İş Tatminini Etkileyen Faktörlerle İlgili Hizmet Sektöründe Yapılan Bir Araştırma: Kilis İli Kamu ve Özel Banka Personeli Örneği", *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(2), 45-63.
- ŞAHİN, L., BACAĞ, B. & GÜLER, M. (2015), "Çalışan Memnuniyetinin Sağlanmasında Temel Dinamikler: Dışsal Faktörlerin Çalışanların Memnuniyet Alguları Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Alan Araştırması", *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 17(2), 28-44.

- TAŞLIYAN, M. (2007), "Turizm ve Seyahat Sektöründe Çalışanların İş Tatmini İle Müşterilerin Memnuniyeti Arasındaki İlişki: Kahramanmaraş'ta Bir Alan Çalışması", *Selçuk Üniversitesi Karaman İİBF Dergisi*, 12, 185-195.
- TEKELİ, S. & PAŞAOĞLU, D. (2012), "Türkiye'de Banka Çalışanlarının Performansını Etkileyen Faktörler: Eskişehir İli Kamu ve Özel Banka Örneği", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(2), 177-189.
- TOKER, B. (2007), "Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş Ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1), 92-107.
- TÜRKAY, O. (2015), "Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma", *Celal Bayar Üniversitesi, İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 22(1), 239-256.
- UDDIN ARIF, M. Z. & HASAN, M. & KARIM, M. M. (2017), "Factors Influencing Job Satisfaction of Employees of Private Commercial Banks in Bangladesh", *International Journal of Trade and Commerce-IIARTC*, 6(1), 1-12.
- UYARGİL, C. (1988) *İş Tatmini ve Bireysel Özellikler, Türkiye'de Özel Sektörde Yapılmış Bir İş Tatmini Araştırması*, İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.
- www.ilk250.org.tr.
- www.surveysystem.com.
- www.tuik.gov.tr.
- YAMANE, T. (1973), *Statistics an Introductory Analysis*, New York: Harper International.

