



Fitness Katılımcılarının Rekreatyoneel Etkinliklere Yönelik Serbest Zaman İlgilenimi ve Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeyleri Arasındaki İlişki

Rahmi CENGİZ¹, Fatih YAŞARTÜRK²

¹ Bartın Üniversitesi, Bartın, Türkiye

<https://orcid.org/0000-0002-6884-1880>

² Kırıkkale Üniversitesi, Kırıkkale, Türkiye

<https://orcid.org/0000-0003-4934-101X>

Email: rahmicengiz353@gmail.com, fatihyasarturk@gmail.com

Türü: Araştırma Makalesi (Alındı: 31.10.2025 - Kabul: 25.12.2025)

Özet

Bu çalışmanın amacı, fitness salonlarına devam eden bireylerin rekreatyoneel faaliyetlere yönelik serbest zaman ilgilenimi ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi incelemektir. Araştırmanın çalışma grubunu, seçkisiz örnekleme yöntemiyle seçilen 1037 fitness katılımcısı oluşmaktadır. Veri toplama aracı olarak araştırmalar tarafından hazırlanan kişisel bilgi formu, Serbest Zaman İlgilenim Ölçeği (SZİÖ) ve Spor-Fitness Merkezleri Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (SFM-HKÖ) kullanılmıştır. Verilerin analizinde, demografik değişkenlere göre serbest zaman ilgilenim ve hizmet kalitesi puanlarını karşılaştırmak amacıyla t-testi ve ANOVA ve değişkenler arasındaki ilişkiyi değerlendirmek için ise Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır. Araştırma bulgularında t-testi sonuçlarına göre erkek katılımcıların SZİÖ ve SFM-HKÖ puan ortalamalarının anlamlı düzeyde daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Katılımcıların gelir düzeyi ile SFM-HKÖ “etkileşim” alt boyutu ve SZİÖ “kendini ifade etme” alt boyutu arasında düşük düzeyde ve pozitif yönde anlamlı ilişki saptanmıştır. Ayrıca, SZİÖ ve SFM-HKÖ toplam puanları arasında düşük düzeyde ve pozitif yönde anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Sonuç olarak, fitness merkezi katılımcıların hizmet kalitesini artırmaya yönelik uygulamaların hayata geçirilmesi, bireylerin serbest zaman ilgilenim düzeylerini olumlu yönde destekleyebileceği düşünülmektedir.

Anahtar Sözcükler: Fitness katılımcıları, Serbest zaman ilgilenimi, Algılanan hizmet kalitesi



Examining the Relationship Between Leisure Involvement and Perceived Service Quality in Fitness Participants

Abstract

The aim of this study is to examine the relationship between leisure involvement in recreational activities and perceived service quality among individuals attending fitness centers. The study sample consists of 1,037 fitness participants selected using a random sampling method. As data collection instruments, a researcher-developed personal information form, the Leisure Involvement Scale (LSS) and the Perceived Service Quality for Sports-Fitness Centers (PSQ-SFC) were used. In the analysis of the data, independent samples t-test and one-way ANOVA were conducted to compare leisure involvement and service quality scores according to demographic variables, while Pearson correlation analysis was used to examine the relationships between the variables. According to the t-test results, the findings of the study revealed that male participants had significantly higher mean scores on the Leisure Involvement Scale and the Perceived Service Quality Scale for Sports–Fitness Centers. A low but positive and statistically significant relationship was found between participants’ income level and the “interaction” subdimension of the Perceived Service Quality Scale for Sports–Fitness Centers, as well as the “self-expression” subdimension of the Leisure Involvement Scale. In addition, a low but positive and statistically significant relationship was identified between the total scores of the Leisure Involvement Scale and the Perceived Service Quality Scale for Sports–Fitness Centers. In conclusion, it is considered that the implementation of practices aimed at enhancing service quality in fitness centers may positively support individuals’ levels of leisure involvement.

Keywords: Fitness participants, Leisure involvement, Perceived service quality



Giriş

Modern yaşam ile yaşanan yoğun tempo, stresli bir hayattadır beraberinde getirmektedir. Bu durum, bireylerin serbest zamanlarını daha etkili, tatmin edici ve anlamlı bir şekilde değerlendirmesine yönelik bir ihtiyaç oluşturmaktadır (Kleiber vd., 2011). Serbest zaman, bireyin zorunluluklarından ve toplumsal sorumluluklarından arta kalan, kendi iradesiyle yönlendirdiği zaman dilimi olarak ifade edilmekte ve kişinin yaşam kalitesi ve genel iyilik haliyle ilişkilendirilmektedir (Iwasaki, 2007). Bu zaman diliminde bireyin gerçekleştirdiği rekreatif etkinlikler, stres yönetimi, sosyal bağların geliştirilmesi, kimlik oluşturma ve öz-yeterlik geliştirme gibi farklı boyutları içeren katkılar sunmaktadır (Akay vd., 2022; Hwang vd., 2022). Serbest zaman etkinlikleri kapsamında değerlendirilen fitness merkezleri, bireylerin fiziksel aktiviteye katılım yoluyla sağlık, psikolojik iyi oluş ve sosyal etkileşim gereksinimlerini karşıladıkları yapılandırılmış ortamlar olarak öne çıkmakta; bu yönüyle fitness merkezlerine katılım, bireylerin serbest zaman deneyimlerini daha anlamlı, tatmin edici ve sürdürülebilir hâle getiren önemli bir serbest zaman katılım biçimi olarak ele alındığı düşünülebilir.

Günümüzde fitness merkezlerine katılım, rekreatif etkinlikler arasında giderek yaygınlaşan bir serbest zaman değerlendirme biçimi olarak görülmektedir. Bireylerin popüler bir rekreatif etkinlik olarak fitness hizmeti satın alma davranışları çeşitli faktörlerden etkilenebilmektedir. Araştırmacılar, müşterilerin memnuniyeti ve sadakati üzerinde algılanılan hizmet kalitesinin kritik bir faktör olduğunu belirtmektedir (Cronin ve Taylor, 1992; Brady ve Cronin, 2001). Algılanılan hizmet kalitesi, tüketicinin aldığı hizmetle ilgili beklentilerinin değerlendirilmesi ile şekillenen öznel bir algıdır (Tsitskari vd., 2017). Fitness merkezleri açısından değerlendirildiğinde; tesisin fiziksel olanakları, personelin tutumu, hijyen koşulları, program çeşitliliği ve genel hizmet memnuniyetine ilişkin kullanıcı deneyimini kapsamaktadır (Cho, 2024). Fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesinin, çok sayıda çalışmada (García-Fernández vd., 2018; Mohsen vd., 2018; Lee, 2023), üyelerin tatmin düzeyi, bağlılığı ve yeniden katılma niyetleri ile ilişkili olduğu vurgulanmıştır. Bununla birlikte, fitness merkezlerinde sunulan hizmetlerin niteliği, üyelerin memnuniyet ve sadakat düzeylerinin yanı sıra bireylerin bu etkinliğe yönelik psikolojik bağlanma düzeylerini de etkilemektedir (García-Fernández vd., 2018; Özgün vd., 2021). Algılanan hizmet kalitesi, bireyin fitness etkinliğini ne ölçüde anlamlı ve değerli bir serbest zaman faaliyeti olarak değerlendirdiğini ve bu etkinliği yaşamının bir parçası olarak benimsemesini şekillendirmekte; bu bağlamda serbest zaman etkinliğine yönelik ilgilenim düzeyinin oluşumunda belirleyici bir rol üstlenmektedir.

İlgilenim kavramı, kişinin etkinliği ne derece önemseydiği, etkinlikle ne kadar özdeşleştiği ve bu etkinliğe yönelik sürekli bir katılım isteği içinde olup olmadığını belirler (Havitz ve Dimanche, 1997). Serbest zaman ilgilenimi, bireyin serbest zaman etkinliğine yönelik duygusal, bilişsel ve davranışsal bağlılık düzeyini ifade eder (Ridinger vd., 2012). Araştırmalar, serbest zaman ilgileniminin, bireylerin yaşam doyumu, psikolojik iyi oluş ve etkinliğe devamlılık gibi değişkenlerle pozitif yönde ilişkili olduğunu göstermektedir (Iwasaki, 2007; Alexandris vd., 2012; Tsaur vd., 2019). Serbest zaman ilgilenimi, bireylerin etkinliğe devamlılık davranışlarının güçlü bir yordayıcısı olarak kabul edilmektedir. Yapılan araştırmalar, yüksek düzeyde serbest zaman ilgilenimine sahip bireylerin etkinliğe daha sık katıldığını, etkinlikle ilgili daha fazla bilgi arayışında bulunduğunu ve etkinliği yaşamlarının vazgeçilmez bir parçası olarak gördüklerini ortaya koymaktadır (Havitz ve Dimanche, 1997; Iwasaki ve Havitz, 2004; Kyle vd., 2007). Ayrıca ilgilenim düzeyi arttıkça bireylerin etkinlikten elde ettikleri psikolojik faydaların, yaşam doyumlarının ve öznel iyi oluş



düzeylerinin de arttığı belirtilmektedir (Ragheb ve Griffith, 1982; Newman vd., 2014; Hwang vd., 2022).

Fitness alanında değerlendirildiğinde ise serbest zaman ilgilenimi, bireyin fitness etkinliğini yalnızca fiziksel bir aktivite olarak değil; aynı zamanda stresle başa çıkma, kendini geliştirme ve sosyal etkileşim sağlayan anlamlı bir serbest zaman deneyimi olarak algılamasıyla ilişkilidir (Demirel, 2019). Fitness katılımcılarının etkinliğe yönelik ilgilenim düzeylerinin yüksek olması, düzenli katılım davranışlarını, etkinliğe devamlılığı ve uzun vadeli psikolojik bağlılığı desteklemektedir (Havitz ve Dimanche, 1997; Kyle vd., 2007).

Bu bağlamda, bireylerin fitness merkezlerinde algıladıkları hizmet kalitesinin, yalnızca memnuniyet ve yeniden katılım niyetlerinin yanı sıra etkinliğe verilen değer ve psikolojik bağlılık düzeyi üzerinde de etkili olabileceği düşünülmektedir. Algılanan hizmet kalitesinin yüksek olması, bireylerin fitness etkinliğini daha tatmin edici ve anlamlı bir serbest zaman deneyimi olarak değerlendirmelerine katkı sağlayarak, serbest zaman ilgilenim düzeylerinin artmasına zemin hazırlayabilir (Alexandris vd., 2004; Wang vd., 2022). Bununla birlikte, mevcut literatürde algılanan hizmet kalitesi ile serbest zaman ilgilenimi arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmaların sınırlı olduğu görülmektedir. Dolayısıyla çalışmanın amacı, fitness salonlarına düzenli olarak katılan bireylerin rekreasyonel etkinliklere yönelik serbest zaman ilgilenim düzeyleri ile algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu bilgiler doğrultusunda elde edilecek bulguların, fitness merkezlerinde sunulan hizmetlerin niteliğinin geliştirilmesine, katılımcı deneyiminin iyileştirilmesine ve kullanıcı bağlılığını destekleyici uygulamaların planlanmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Materyal ve Metod

Araştırma Modeli

Fitness katılımcılarının rekreasyonel etkinliklere yönelik serbest zaman ilgilenimi ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki bağlantının analiz edildiği bu araştırma, ilişkisel tarama modeli temelinde gerçekleştirilmiştir. İlişkisel tarama modeli, iki veya daha fazla değişkenin birlikte değişimini ve bu değişimin yönü ile derecesini belirlemeye yönelik bir araştırma modelidir. İlişkisel tarama modeli, iki veya daha fazla değişkenin birlikte değişimini ve bu değişimin yönü ile derecesini belirlemeye yönelik bir araştırma modelidir (Büyüköztürk vd., 2021).

Evren-Örneklem (Araştırma Grubu)

Araştırmanın evreni, Manisa ilinde yer alan çeşitli spor ve fitness merkezlerinde bulunan katılımcılardan oluşmaktadır. Örneklem grubunu ise basit seçkisiz örnekleme yöntemi ile belirlenen toplam 1037 (388 kadın ve 649 erkek) aktif üyeden oluşmaktadır. Seçkisiz örnekleme tekniği, örneklem belirlemede yaygın olarak tercih edilen yöntemlerden biri olup, belirlenen evrendeki tüm bireylere bağımsız ve eşit şans tanıyarak araştırma grubuna katılma olanağı sağlamaktadır (Özen ve Gül, 2007). Örneklem seçimi sürecinde, katılımcıların sedanter bireyler olmamasına dikkat edilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği: Bireylerin fitness merkezlerinde algıladıkları hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla, Uçan (2007) tarafından geliştirilen Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (SFM-HKÖ) kullanılmıştır. Ölçek, toplam 31 maddeden oluşmakta olup; Fiziksel Çevre Kalitesi,



Ortam Koşulları Kalitesi, Egzersiz Alet ve Ekipmanları, Program Kalitesi, Etkileşim Kalitesi ve Çıktı Kalitesi olmak üzere altı alt boyuttan oluşmaktadır. Beşli Likert tipi olarak hazırlanan ölçek, puanlama aşamasında “1-Tamamen katılıyorum ile 5- Hiç katılmıyorum” seçenekleri arasında değerlendirilmiştir. Bu çalışma kapsamında Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği’nin Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayıları, alt boyutlar bazında; Fiziksel Çevre Kalitesi (.743), Ortam Koşulları Kalitesi (.760), Egzersiz Alet ve Ekipmanları (.738), Program Kalitesi (.703), Etkileşim Kalitesi (.722) ve Çıktı Kalitesi (.710) olarak belirlenmiştir. Genel ölçek Cronbach Alfa katsayısı ise (.810) olarak belirlenmiştir.

Serbest Zaman İlgilenim Ölçeği (SZİÖ): Fitness merkezlerine devam eden bireylerin serbest zaman etkinliklerine yönelik ilgilenim düzeylerini değerlendirmek amacıyla, Kyle vd. (2007) tarafından geliştirilmiştir. Türk kültürüne uyarlama çalışması ise Gürbüz vd. (2018) tarafından yapılmıştır. SZİÖ, her biri üç maddeden oluşan beş alt boyuttan oluşmaktadır. Alt boyutlar sırasıyla; (1) Çekicilik, (2) Önem Atfetme, (3) Sosyal Etkileşim, (4) Özdeşlik Kurma ve (5) Kendini Dışavurma biçiminde sıralanmaktadır. Beşli Likert tipinde düzenlenen bu ölçekte, katılımcı görüşleri “1- Kesinlikle Katılmıyorum ile 5- Kesinlikle Katılıyorum” arasında derecelendirilmiştir. Bu araştırma kapsamında Serbest Zaman İlgilenim Ölçeğinin cronbach alpha iç tutarlılık katsayıları, alt boyutlar bazında; Çekicilik (.986), Önem Atfetme (.977), Sosyal Etkileşim (.944), Özdeşlik Kurma (.955) ve Kendini Dışavurma (.869) olarak belirlenmiştir. Genel ölçek Cronbach Alpha katsayısı ise (.941) olarak belirlenmiştir.

Verilerin Toplanması

Araştırmanın verileri toplanmadan önce Bartın Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimleri Etik Kurulundan 15.12.2021 tarihinde 18 numaralı toplantıda ve 2021-SBB-0483 protokol numarasıyla etik kurul izni alınmıştır. Araştırma kapsamında, katılımcılarla anket toplama yöntemiyle veriler yüz yüze görüşülerek toplanmıştır.

Verilerin Analizi

Manisa ilinde faaliyet gösteren farklı spor ve fitness tesislerine üye bireylere, Serbest Zaman İlgilenim Ölçeği ile Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği uygulanmış ve katılımcılardan elde edilen yanıtlar doğrultusunda araştırma verileri toplanmıştır. Verilerin analizinde SPSS 26.0 sürümü kullanılmıştır. Katılımcıların cinsiyet, spor merkezine üyelik süresi ve gelir düzeyi gibi demografik özelliklerine ilişkin bilgiler, frekans (f), yüzde (%), aritmetik ortalama ($\bar{x}$) ve standart sapma (SS) değerleri ile analiz edilmiştir (Tablo 1).

Veri setinin dağılım özelliklerini değerlendirmek amacıyla basıklık-çarpıklık değerleri incelenmiş ve elde edilen sonuçlara göre verilerin normallik varsayımının karşıladığı belirlenmiştir (Tablo 1). Bu doğrultuda, analizlerde parametrik test yöntemleri tercih edilmiştir. Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre serbest zaman ilgilenim düzeyleri ve hizmet kalitesi algıları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek için t-testi uygulanmıştır. Spor salonuna üyelik süresine göre grup farklılıklarını incelemek amacıyla Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way ANOVA) yapılmış; ANOVA sonucunda anlamlı fark saptanan durumlarda, farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için TUKEY çoklu karşılaştırma testi kullanılmıştır. Ayrıca, katılımcıların aile gelir düzeyi ile serbest zaman ilgilenim düzeyleri ve hizmet kalitesi algıları arasındaki ilişkileri, aynı zamanda iki ölçek arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla Pearson Korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analizlerde anlamlılık düzeyi %5 ($p<0.05$) olarak kabul edilmiştir.

Tablo 1. SFM-HKÖ ve SZİÖ basıklık-çarpıklık değerleri



Alt Boyutlar	Madde Sayısı	$\bar{X}$	Standart Sapma	Basıklık	Çarpıklık	α
Fiziksel Çevre Kalitesi	7	4.33	.35	1.395	-1.034	.743
Ortam koşulları kalitesi	3	4.31	.48	.042	-.444	.760
Egzersiz Alet-Ekipmanları	3	4.41	.45	-.205	-.410	.738
Program Kalitesi	3	4.41	.42	-.187	-.269	.703
Etkileşim Kalitesi	10	4.45	.35	1.244	-1.197	.722
Çıktı Kalitesi	5	4.46	.28	-.263	-.018	.710
SFM-HKÖ	31	4.40	.15	1.315	-1.214	.810
Çekicilik	3	3.95	.51	.848	-.100	.986
Önem Verme	3	3.51	.88	-.796	.328	.977
Sosyal İlişki	3	3.32	.83	-.485	.319	.944
Özdeşleşme	3	3.96	.58	.168	-.055	.955
Kendini İfade	3	3.70	.62	-.488	-.085	.869
SZİÖ	15	3.69	.54	-.206	-.228	.941

Tablo 1 incelendiğinde, katılımcıların SFM-HKÖ ölçeğine ait alt boyutlar arasında en düşük ortalamayı ortam koşulları kalitesi ($\bar{X}=4.31$), en yüksek ortalamayı ise çıktı kalitesi ($\bar{X}=4.46$), alt boyutunda elde ettikleri görülmektedir. SZİÖ kapsamında değerlendirildiğinde ise, en düşük ortalama değer sosyal ilişki ($\bar{X}=3.32$) alt boyutunda, en yüksek değerin ise özdeşleşme ($\bar{X}=3.96$) alt boyutunda olduğu belirlenmiştir. Ölçme araçları ve alt boyutların basıklık-çarpıklık değerlerinin ± 2.00 aralığında yer aldığı ve normallik varsayımı karşılandığı (George ve Mallery, 2019) tespit edilmiştir. Ayrıca, ölçek toplam puan ortalamaları ve alt boyutlarına ilişkin Cronbach's Alpha (α) değerlerinin, güvenilirlik için yeterli kabul edilen .70 sınırının (Nunnally ve Bernstein, 1994) üzerinde olduğu belirlenmiştir.

Bulgular

Bu bölümde, araştırmadan elde edilen verilerin istatistiksel analizleri yapılarak ortaya çıkan bulgular detaylı bir şekilde ele alınmıştır.

Tablo 2. Cinsiyet değişkenine göre SFM-HKÖ t-testi sonuçları

Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	S	sd	t	p
Fiziksel Çevre Kalitesi	Kadın	388	4.29	0.34	1035	-2.536	.011*
	Erkek	649	4.35	0.34			



Ortam koşulları kalitesi	Kadın	388	4.28	0.53	-1.813	.070
	Erkek	649	4.33	0.46		
Egzersiz Alet-Ekipmanları	Kadın	388	4.35	0.45	-3.158	.002*
	Erkek	649	4.44	0.44		
Program Kalitesi	Kadın	388	4.39	0.43	-1.385	.166
	Erkek	649	4.43	0.42		
Etkileşim Kalitesi	Kadın	388	4.45	0.17	.312	.755
	Erkek	649	4.45	0.18		
Çıktı Kalitesi	Kadın	388	4.43	0.28	-2.711	.007*
	Erkek	649	4.48	0.28		
SFM-HKÖ	Kadın	388	4.38	0.15	-3.850	.000*
	Erkek	649	4.42	0.15		

* $p < 0.05$

Tablo 2 incelendiğinde, katılımcıların cinsiyet değişkenine göre SFM-HKÖ fiziksel çevre kalitesi, egzersiz alet-ekipmanları, çıktı kalitesi alt boyutları ile toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p < 0.05$). Puan ortalamaları dikkate alındığında, bu farkın erkek katılımcılar lehine olduğu anlaşılmaktadır. Bununla birlikte, ortam koşulları kalitesi, program kalitesi ve etkileşim kalitesi boyutlarında cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p > 0.05$).

Tablo 3. Cinsiyet değişkenine göre SZİÖ t-testi sonuçları

Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	S	sd	t	p
Çekicilik	Kadın	388	3.84	0.42	1035	-4.971	.000*
	Erkek	649	4.01	0.54			
Önem Verme	Kadın	388	3.18	0.70		-9.738	.000*
	Erkek	649	3.71	0.92			
Sosyal İlişki	Kadın	388	3.48	0.83		4.544	.000*
	Erkek	649	3.23	0.82			
Özdeşleşme	Kadın	388	3.82	0.51		-6.208	.000*
	Erkek	649	4.04	0.60			
Kendini İfade	Kadın	388	3.84	0.60		5.671	.000*
	Erkek	649	3.62	0.62			
SZİÖ	Kadın	388	3.63	0.49		-2.590	.007*
	Erkek	649	3.72	0.57			

* $p < 0.05$

Tablo 3 incelendiğinde, katılımcıların cinsiyet değişkenine göre SZİÖ alt boyutları ile toplam puan ortalamalarında anlamlı düzeyde farklılıklar ortaya çıktığı görülmektedir ($p < 0.05$). Serbest zaman ilgilenim ölçeği, çekicilik, önem verme, özdeşleşme ve toplam puanlarda erkek katılımcıların, sosyal ilişki ve kendini ifade alt boyutlarında ise kadın katılımcıların puan ortalamalarının anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4. Gelir değişkeni ile SFM-HKÖ arasındaki korelasyon testi sonuçları

Değişken	FÇK	OKK	EAE	PK	EK	ÇK	SFM-HKÖ
Gelir	r	-.006	-.077*	-.005	-.036	.071*	-.012
	p	.837	.013	.874	.249	.022	.698



* $p < 0.05$ (FÇK: Fiziksel Çevre Kalitesi OKK: Ortam Koşulları Kalitesi EAE: Egzersiz Alet-Ekipmanları PK: Program Kalitesi EK: Etkileşim Kalitesi ÇK: Çıktı Kalitesi)

Tablo 4 incelendiğinde, katılımcıların gelir değişkeni ile SFM-HKÖ arasındaki ilişkiyi incelemek için yapılan korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Analiz sonuçlarına göre, ortam koşulları kalitesi boyutunda negatif yönlü ve düşük düzeyde; etkileşim kalitesi boyutunda ise pozitif yönlü ve düşük seviyede anlamlı ilişki belirlenmiştir ($p < 0.05$). Diğer alt boyutlar olan fiziksel çevre kalitesi, egzersiz alet ve ekipmanları, program kalitesi, çıktı kalitesi ile genel hizmet kalitesi puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p > 0.05$).

Tablo 5. Gelir değişkeni ile SZİÖ arasındaki korelasyon testi sonuçları

Değişken	Çekicilik	Önem Verme	Sosyal İlişki	Özdeşleşme	Kendini İfade	SZİÖ
Gelir	r	-.020	-.055	.003	.007	.063*
	p	.511	.075	.919	.833	.042

* $p < 0.05$

Tablo 5 incelendiğinde, katılımcıların gelir değişkeni ve SZİÖ arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan korelasyon analizi sonucuna göre kendini ifade alt boyutunda pozitif yönlü ve düşük düzeyde anlamlı bir ilişki gözlemlenmiştir ($p < 0.05$). Ayrıca SZİÖ ve çekicilik, önem verme, sosyal ilişki, özdeşleşme alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit edilmemiştir ($p > 0.05$).

Tablo 6. SFM-HKÖ ile SZİÖ arasındaki ilişkiye yönelik sonuçları

Alt boyutlar		FÇK	OKK	EAE	PK	EK	ÇK	SFM-HKÖ
Çekicilik	r	.208**	-.028	.085**	.090**	.081**	.174**	.229**
	p	.000	.370	.006	.004	.009	.000	.000
Önem Verme	r	.163**	.017	.133**	.076*	.080**	.150**	.222**
	p	.000	.576	.000	.014	.010	.000	.000
Sosyal İlişki	r	.074*	-.053	-.003	.066*	.075*	.117**	.102**
	p	.000	.086	.928	.032	.016	.000	.001
Özdeşleşme	r	.224**	.000	.095**	.090**	.107**	.189**	.263**
	p	.000	.990	.002	.004	.001	.000	.000
Kendini İfade	r	.136**	-.028	.052	.105**	.112**	.145**	.190**
	p	.000	.376	.092	.001	.000	.000	.000
SZİÖ	r	.193**	-.022	.090**	.105**	.112**	.190**	.245**
	p	.000	.474	.004	.001	.000	.000	.000

** $p < 0.01$, * $p < 0.05$ (FÇK: Fiziksel Çevre Kalitesi OKK: Ortam Koşulları Kalitesi EAE: Egzersiz Alet-Ekipmanları PK: Program Kalitesi EK: Etkileşim Kalitesi ÇK: Çıktı Kalitesi)

Tablo 6 incelendiğinde, SFM-HKÖ ile SZİÖ arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Analizi sonucunda, SFM-HKÖ ile SZİÖ arasında pozitif yönde ve düşük düzeyde anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir ($p < 0.01$).

Tartışma ve Sonuç

Bu bölümde, fitness katılımcılarının rekreasyonel etkinliklere yönelik serbest zaman ilgilenimi ve algılanan hizmet kalitesi düzeyleri arasındaki ilişkiye dair analiz sonuçları, ilgili literatürde yer alan bulgularla karşılaştırılarak değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre SFM-HKÖ ölçeğine ait fiziksel çevre kalitesi, egzersiz alet-ekipmanları, çıktı kalitesi alt boyutları ile toplam puan ortalamaları arasında



anlamli farkliliklar tespit edilmiştir ($p<0.05$). Benzer şekilde, Lee vd. (2011) tarafından golf kulübü üyeleriyle, Üzümlü vd. (2016) ise kamu ve özel spor tesis üyeleriyle yürüttükleri çalışmalarda, erkek bireylerin kadınlara kıyasla hizmet kalitesine ilişkin algılarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca Yerlisu Lapa ve Baştaç (2012) fitness salonları kullanıcılarıyla, Özşarı vd. (2017) tarafından gençlik merkezi katılımcılarıyla gerçekleştirilen çalışmada, kadın bireylerin değerlendirmelerinin erkek katılımcılara kıyasla istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir. Öte yandan, Yüzgenç ve Özgül Alay (2014), Baş vd. (2017), Kim ve Kim (1995) ile Gagliano ve Hathcote (1994) tarafından yapılan çalışmalarda, cinsiyete göre hizmet kalitesi algısında herhangi bir farklılık bulunmadığı belirlenmiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda literatürde yer alan benzer bulgular, erkek bireylerin daha yüksek hizmet kalitesi algılarına sahip olmasının, spor ve fitness ortamlarına yönelik beklentilerinin görece daha çeşitli olması ve bu ortamlarda daha yoğun etkileşim deneyimlemeleriyle ilişkili olabileceğine işaret etmektedir. Öte yandan, kadın katılımcıların daha yüksek hizmet kalitesi algısına sahip olduğunu ortaya koyan çalışmalarda, bu durumun spor salonlarının genel düzeni, çevresel estetik özellikleri ve personel ile kurulan iletişim gibi unsurların kadın kullanıcılar açısından görece daha fazla önem taşımasıyla açıklanabilir.

Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre SZİÖ alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Söz konusu farklılıkların, çekicilik, önem verme ve özdeşleşme boyutlarında erkek katılımcılar lehine; sosyal ilişki ve kendini ifade boyutlarında ise kadın katılımcılar lehine gerçekleştiği belirlenmiştir. Alanyazında bu bulgularla örtüşen sonuçlara rastlanmaktadır. Aydın (2016) tarafından yürütülen çalışmada, cinsiyete bağlı olarak Serbest Zaman İlgilenim Ölçeği alt boyutlarında tek yönlü bir etkinin bulunmadığı; ancak erkek katılımcıların çekicilik, önem verme ve sosyal ilişki boyutlarında daha yüksek ortalama puanlara sahip olduğu, buna karşılık kadın katılımcıların özdeşleşme ve kendini ifade alt boyutlarında daha yüksek değerler sergilediği belirlenmiştir. Literatürde yapılan araştırmalar toplumsal cinsiyetin rekreasyonel etkinliklere yönelik ilgilenimi etkileyen önemli bir faktör olduğu ortaya konulmuştur (Messner ve Sabo 1990; Moccia, 2000; Wiley vd., 2000; Hardin ve Greer, 2009). Araştırmamızdan elde edilen bulgular doğrultusunda, erkek ve kadın katılımcıların serbest zaman ilgilenim düzeylerinin alt boyutlar temelinde farklılık göstermesi, cinsiyet değişkeninin serbest zaman etkinliklerine yönelimi anlamlı ölçüde etkileyebilen bir faktör olduğunu düşündürmektedir.

Fitness merkezlerinde egzersiz yapma motivasyonu incelendiğinde, erkeklerin görünüm güdüsünü kadınlara kıyasla daha yüksek düzeyde bulunduğu belirlenmiştir. Ayrıca fiziksel görünüm odaklı motivasyon profiline sahip bireylerin (özellikle genç erkeklerin) kas gelişimine önem verdiği ve bu durum fitness faaliyetlerinin erkekler açısından fiziksel görünüm hedeflerine daha doğrudan hizmet etmesiyle açıklanmaktadır (Leit vd., 2002; Daniel ve Bridges, 2010; Larsen vd., 2021). Ayrıca, toplumsal yapıların hâlen erkek merkezli özellikler taşıdığı toplumlarda, kadınların toplumsal kabul görme ve görünürlük kazanma yönündeki çabalarının yaygın bir olgu olarak değerlendirildiği ifade edilmektedir (Yüksel, 2014). Bu bağlamda, sosyal etkileşim kurma ve bireysel ifade olanağı sunan alt boyutlarda kadın katılımcıların daha yüksek puanlar elde etmesi, toplumsal bağlam göz önünde bulundurulduğunda beklenen bir bulgu olarak değerlendirilebilir.

Katılımcıların gelir değişkeni ile ortam koşulları kalitesi boyutunda düşük düzeyde ve negatif yönlü, etkileşim kalitesi boyutunda ise düşük düzeyde ve pozitif yönlü anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Bu bulgular, mevcut literatürle karşılaştırıldığında çalışmamızdan önemli ölçüde



ayrışan sonuçlarla karşılaşılmıştır. Demirel (2013) tarafından rekreasyon ve fitness programları sunan tesislerde gerçekleştirilen araştırmada, hizmet kalitesine ilişkin alt boyutlar ile bireylerin gelir düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların bulunduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde, Yüzgenç (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, genel hizmet kalitesi puanları içerisinde yalnızca personel boyutunda bireylerin gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Bu doğrultuda, personel hizmetlerine ilişkin algı düzeylerinin, yüksek gelir grubundaki bireylerde, daha düşük gelir düzeyine sahip katılımcılara kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda, gelir düzeyi yüksek bireylerin, beklentilerinin tam olarak karşılanmadığı yönünde bir algıya sahip olabilecekleri ileri sürülebilir. Çalışmamızla benzer nitelikler taşıyan Ardıç vd. (2014) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, katılımcıların gelir düzeyleri ile algılanan genel hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın bulunmadığı belirlenmiştir. Araştırmamızda gelir değişkeni ile hizmet kalitesi alt boyutları arasında saptanan düşük düzeyli ve yönü farklılaşan ilişkiler, bireylerin gelir düzeylerine bağlı olarak hizmetten beklentilerinin değişmesiyle açıklanabilir. Özellikle gelir düzeyi yüksek katılımcıların fiziksel çevre ve ortam koşullarına ilişkin beklentilerinin görece daha yüksek olması, söz konusu boyutta negatif yönlü bir ilişkinin ortaya çıkmasına yol açmış olabileceği şeklinde değerlendirilebilir. Buna karşın, etkileşim kalitesi boyutunda gözlenen pozitif yönlü ilişkinin, personel ile kurulan iletişimin gelir düzeyinden görece bağımsız olarak ve daha çok kişilerarası etkileşim temelli değerlendirilmesiyle ilişkili olabileceği düşünülmektedir.

Katılımcıların gelir değişkeni incelendiğinde, kendini ifade alt boyutunda pozitif yönlü ve düşük düzeyde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. İlgili literatür incelendiğinde, çalışmamızın bulgularından farklı olarak ekonomik düzeyin rekreasyonel etkinliklere yönelik ilgilenim üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olduğunu ortaya koyan araştırmaların bulunduğu; bireylerin gelir düzeyleri arttıkça serbest zamanlarını değerlendirme biçimlerinin daha çok rekreatif faaliyetlere yöneldiğinin ifade edildiği görülmektedir (Alexandris & Carroll, 1997; Juniu, 2000; Burton vd., 2003; Wen vd., 2007; Pampel vd., 2010; Sevil, 2012). Ayrıca, rekreasyonel faaliyetlerin birer tüketim unsuru olarak ele alındığı çalışmalar dikkate alındığında (Odabaşı ve Barış, 2002), bireylerin bu hizmetleri edinme süreçlerinde ekonomik durumlarına bağlı olarak farklı karar mekanizmaları geliştirdikleri belirtilmektedir (Şimşek, 2013). Bu bağlamda, yüksek gelir grubundaki bireylerin daha kaliteli hizmetlere yönelerek elde ettikleri tatmin düzeyinin, söz konusu hizmete yönelik ilgilenimi uzun vadede artırabildiği ileri sürülmektedir (Havitz ve Dimanche, 1997). Bu çerçevede, araştırmamızda elde edilen bulgular doğrultusunda gelir düzeyindeki artışla birlikte kendini ifade boyutundaki ilgilenimin yükselmesi, yüksek gelir grubundaki bireylerin özgüven düzeylerinin görece daha yüksek olabileceği ve bu durumun kendini ifade etme becerilerini destekleyerek söz konusu boyuttaki ilgilenim düzeyini etkileyebileceği şeklinde değerlendirilebilir.

Bu doğrultuda, Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği ile Serbest Zaman İlgilenim Ölçeği arasında saptanan pozitif yönlü ancak düşük düzeyli ilişki, algılanan hizmet kalitesinin bireylerin rekreasyonel etkinliklere yönelik ilgilenim düzeylerini tek başına güçlü biçimde belirleyen bir unsur olmaktan ziyade, çok boyutlu bir yapının tamamlayıcı bir bileşeni olduğunu göstermektedir. Serbest zaman ilgileniminin hizmet kalitesi algısının yanı sıra bireysel, sosyal ve psikolojik değişkenlerle birlikte ele alınması gerektiğine işaret etmektedir. Bununla birlikte, fitness merkezlerinde sunulan hizmetlerin niteliğine yönelik olumlu algıların desteklenmesi, katılımcıların etkinliklere yönelik ilgilenim düzeylerini dolaylı olarak artırabilecek bir unsur olarak değerlendirilebilir. Bu kapsamda, hizmet



kalitesini artırmaya yönelik uygulamaların, bireylerin serbest zaman deneyimlerini daha anlamlı ve sürdürülebilir hâle getirmede önemli bir rol üstlenebileceği söylenebilir. Sonuç olarak, bu çalışma fitness merkezi katılımcılarının algıladıkları hizmet kalitesi ile serbest zaman ilgilenim düzeyleri arasında pozitif yönlü ancak düşük düzeyde bir ilişki bulunduğunu ortaya koymakta; bu bulgu, hizmet kalitesinin serbest zaman ilgilenimini destekleyici bir unsur olmakla birlikte, tek başına belirleyici olmadığını göstermektedir.

Öneriler

Fitness merkezlerinde hizmet kalitesi yalnızca fiziksel ve teknik unsurlar üzerinden değil, psikososyal deneyimi destekleyen boyutlarla birlikte ele alınabilir.

Fitness merkezlerinde hizmet kalitesi yalnızca fiziksel ve teknik unsurlar üzerinden değil, psikososyal deneyimi destekleyen boyutlarla birlikte değerlendirilebilir.

Hizmet kalitesini artırmaya yönelik uygulamalar, serbest zaman ilgilenimi destekleyici stratejilerle bütüncül biçimde planlanabilir.

Farklı yaş grupları ve fitness deneyim düzeyleri üzerinden yapılacak karşılaştırmalı çalışmaların bulguların genellenebilirliğini artıracak düşünölmektedir.

Bu araştırma, ikinci yazarın danışmanlığında yürütölen Rahmi CENGİZ'e ait yüksek lisans tezinden üretilmiş ve 10. Uluslararası Bilim, Kültür ve Spor Kongresinde (26-30 Mayıs, Budva/KARADAĞ) sözel bildiri olarak sunulmuştur.



KAYNAKLAR

- Akay, B., Ayhan, B., Yaşartürk, F. (2022). Boş Zaman yoluyla stresle baş etme stratejisi ve mutluluk düzeyi arasındaki ilişki. *Uluslararası Güncel Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 593-607.
- Alexandris, K., Carroll, B. (1997). Demographic differences in the perception of constraints on recreational sports participation: results from a study in greece. *Leisure Studies*, 16(2), 107-125. <https://doi.org/10.1080/026143697375449>
- Alexandris, K., Kouthouris, C., Funk, D., Chatzigianni, E. (2012). Examining the relationships between leisure constraints, involvement and attitudinal loyalty among Greek recreational sport participants. *European Sport Management Quarterly*, 12(4), 365-386. <https://doi.org/10.1080/16184742.2012.690530>
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, C., Grouios, G. (2004). An empirical investigation of the relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context. *European Sport Management Quarterly*, 4(1), 36-52. <https://doi.org/10.1080/16184740408737466>
- Ardıç, K., Yüksel, F., Çevik, O. (2004). Belediyelerde hizmet kalitesinin vatandaş tatmininin ölçülmesi tokat belediyesinde bir uygulama, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 13(3), 63-81.
- Aydın, İ. (2016). *Fitnes katılımcılarının rekreasyonel etkinliklere yönelik ilgilenim ve mutluluk düzeylerinin belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Baş, M., Çelik, A., Solak, N. (2017). Spor işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi üzerine bir araştırma. *Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 2(4), 1-11.
- Brady, M. K., Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- Burton, N., Turrell, G., Oldenburg, B. (2003). Participation in recreational physical activity: why do socioeconomic groups differ?. *Health Education Behavior*, 30(2), 225-244. <https://doi.org/10.1177/1090198102251036>
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., Demirel, F. (2021). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, (31. Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Cho, K. H. (2024). Effects of service quality attributes of public sports facilities on virtual reality experience among wheelchair users. *Journal of Physical Education and Sport*, 24(8), 2005-2016. <https://doi.org/10.7752/jpes.2024.08222>
- Cronin, J. J., Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Daniel, S., Bridges, S. K. (2010). The drive for muscularity in men: Media influences and objectification theory. *Body Image*, 7(1), 32-38. <https://doi.org/10.1016/j.bodyim.2009.08.003>
- Demirel, H. (2013). *Rekreasyonel spor/fitnes programı sunan işletmelerde hizmet kalitesi*. Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ankara.



- Demirel, M. (2019). Leisure involvement and happiness levels of individuals having fitness center membership. *Journal of Education and Learning*, 8(6), 140-149. <https://doi.org/10.5539/jel.v8n6p140>
- Ergin, B. M., İmamoğlu A. F., Tunç T., Akpınar S., Çon M. (2011). Üniversite spor merkezlerindeki hizmet kalitesi boyutlarının algı ve önem düzeylerinin incelenmesi. *Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 41-49.
- Gagliano, K. B., Hathcote, J. (1994). Customer expectations and perceptions of service quality in retail apparel specialty stores. *Journal of Services Marketing*, 8(1), 60-69. <https://doi.org/10.1108/08876049410053311>
- García-Fernández, J., Gálvez-Ruiz, P., Fernández-Gavira, J., Vélez-Colón, L., Pitts, B., Bernal-García, A. (2018). The effects of service convenience and perceived quality on perceived value, satisfaction and loyalty in low-cost fitness centers. *Sport Management Review*, 21(3), 250-262. <https://doi.org/10.1016/j.smr.2017.07.003>
- George, D., Mallery, P. (2019). *IBM SPSS Statistics. 27 Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Taylor & Francis.
- Gonçalves C., Meireles P., Carvalho, M. J. (2016). Consumer behaviour in fitnessclub: study of the weekly frequency of use, expectations, satisfaction and retention. *The Open Sports Sciences Journal*, 9(Suppl-1, M8), 62-70. <https://doi.org/10.2174/1875399X01609010062>
- Gürbüz, B., Çimen, Z., Aydın, İ. (2018). Serbest zaman ilgilenim ölçeği: türkçe formu geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 16(4), 256-265. <https://doi.org/10.33689/spormetre.480235>
- Hardin, M., Greer, J. D. (2009). The influence of gender-role socialization, media use and sports participation on perceptions of gender-appropriate sports. *Journal of Sport Behaviour*, 32(2), 207-226.
- Hart, E. A., Leary, M. R., Rejeski, W. J. (1989). The measurement of social physique anxiety. *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 11, 94-104. <https://doi.org/10.1037/t07809-000>
- Havitz, M. E., Dimanche, F. (1997). Leisure involvement revisited: conceptual conundrums and measurement advance. *Journal of Leisure Research*, 29(3), 245-278. <https://doi.org/10.1080/00222216.1997.11949796>
- Hwang, J., Kim, S., Jang, J. (2022). Leisure involvement, psychological commitment, and participation behavior in sports. *Leisure Studies*, 41(4), 548-563. <https://doi.org/10.1080/02614367.2022.2047943>
- Iwasaki, Y. (2007). Leisure and quality of life in an international and multicultural context: What are major pathways linking leisure to quality of life?. *Social Indicators Research*, 82, 233-264. <https://doi.org/10.1007/s11205-006-9032-z>
- Iwasaki, Y., Havitz, M. E. (2004). Examining relationships between leisure involvement, psychological commitment and loyalty to a recreational agency. *Journal of Leisure Research*, 36(1), 45-72. <https://doi.org/10.1080/00222216.2004.11950010>
- Juniu, S. (2000). Downshifting: regaining the essence of leisure. *Journal of Leisure Research*, 32(1), 69-73. <https://doi.org/10.1080/00222216.2000.11949888>



- Kim, D., Kim, S. Y. (1995). Quesc: an instrument for assessing the service quality of sport centers in korea. *Journal of Sport Management*, 9(2), 208-220. <https://doi.org/10.1123/jsm.9.2.208>
- Kleiber, D. A., Walker, G. J., Mannell, R. C. (2011). *A Social Psychology of Leisure* (2nd ed.). Venture Publishing.
- Kyle, G. T., Absher, J., Norman, W., Hammit, W., Jodice, L. (2007). Modified involvement scale. *Leisure Studies*, 26(4), 398-427. <https://doi.org/10.1080/02614360600896668>
- Larsen, S., Mozdoorzoy, T., Kristiansen, E., Falch, H. N., Aune, T. K., Van den Tillaar, R. (2021). A comparison of motives by gender and age categories for training at Norwegian fitness centres. *Sports*, 9(8), 113. <https://doi.org/10.3390/sports9080113>
- Lee, J. H., Kim, H. D., Ko, Y. J., Sagas, M. (2011). The influence of service quality on satisfaction and intention: A gender segmentation strategy. *Sport Management Review*, 14(1), 54-63. <https://doi.org/10.1016/j.smr.2010.02.002>
- Lee, Y. (2023). Exploring the relationships among perceived service quality, satisfaction, and behavior intentions in fitness clubs. *Sustainability*, 15(5), 4321. <https://doi.org/10.3390/su15054321>
- Leit, R. A., Gray, J. J., Pope, H. G. (2002). The media's representation of the ideal male body: A cause for muscle dysmorphia?. *International Journal of Eating Disorders*, 31(3), 334-338. <https://doi.org/10.1002/eat.10019>
- Messner, M. A., Sabo, D. F. (1990). *Sport, Men, and the Gender Order: Critical Feminist Perspectives*. Champaign, IL: Human Kinetics Books.
- Moccia, F. D. (2000). Planning time: an emergent european practice. *European Planning Studies*, 8(3), 367-375. <https://doi.org/10.1080/713666408>
- Mohsen, Y., Hussein, H. M., Mahrous, A. A. (2018). Perceived service value, customer engagement and brand loyalty in health care centres in Egypt. *Маркетинг і менеджмент інновацій*, 3(1), 95-108.
- Newman, D. B., Tay, L., Diener, E. (2014). Leisure and subjective well-being: A model of psychological mechanisms as mediating factors. *Journal of Happiness Studies*, 15(3), 555-578. <https://doi.org/10.1007/s10902-013-9435-x>
- Nunnally, J. C., Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Odabaşı, Y., Barış, G. (2002). *Tüketici Davranışı*. (2. Baskı). MediaCat Akademi: İstanbul.
- Özen, Y., Gül, A. (2007). Sosyal ve eğitim bilimleri araştırmalarında evren-örneklem sorunu. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15, 394-422.
- Özgün, A., Türkmen, M., Ayhan, B. (2021). Sporcuların covid-19'a yakalanma kaygısı ve spora bağlılık durumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *International Journal of Contemporary Educational Studies (IntJCES)*, 7(1), 298-315.
- Özsarı, A., Fişekçioğlu, İ. B., Altın, M. (2017). Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan Suriyeli mültecilerin algıladıkları hizmet kalitesi üzerine bir araştırma. *Sosyal Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 31-44. <https://doi.org/10.25307/jssr.313871>



- Pampel, F. C., Krueger, P. M., Denney, J. T. (2010). Socioeconomic disparities in health behaviours. *Annual Review of Sociology*, 36, 349-370. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.012809.102529>
- Polyakova, O., Ramchandani, G. (2020). Perceived service quality among regular users of gyms in public sports centres in the UK. *Managing Sport and Leisure*, 28(1), 35-54. <https://doi.org/10.1080/23750472.2020.1853594>
- Ragheb, M. G., Griffith, C. A. (1982). The contribution of leisure participation and leisure satisfaction to life satisfaction of older persons. *Journal of Leisure Research*, 14(4), 295-306. <https://doi.org/10.1080/00222216.1982.11969527>
- Ridinger, L. L., Funk, D. C., Jordan, J. S., Kaplanidou, K. (2012). Marathons for the masses: Exploring the role of negotiation-efficacy and involvement on running commitment. *Journal of Leisure Research*, 44(2), 155-178. <https://doi.org/10.1080/00222216.2012.11950260>
- Sevil, T. (2012). *Boş zaman ve rekreasyon yönetimi*, S. Koçaeşki. (Editör). *Boş zaman ve rekreasyon: kavram ve özellikler*. (1. Baskı). Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Şimşek, K. (2013). Alışveriş merkezlerinde ticari rekreasyon ve hizmet kalitesi. *Pamukkale Journal of Sport Sciences*, 4(3), 53-75.
- Tsaur, S. H., Hsu, F. S., Lin, H. (2019). Workplace fun and work engagement in tourism and hospitality: The role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 131-140. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.03.016>
- Tsitskari, E., Tzetzis, G., Konsoulas, D. (2017). Perceived service quality and loyalty of fitness centers' customers: Segmenting members through their exercise motives. *Services Marketing Quarterly*, 38(4), 253-268. <https://doi.org/10.1080/15332969.2017.1366211>
- Uçan, Y. (2007). *Spor-fitness merkezlerinin algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin geliştirilmesi*. Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Üzüm, H., Yeşildağ, B., Karlı, Ü., Ünlü, H., Parlar, F. M., Çokpartal, C., Tekin, N. (2016). Kamu ve özel spor merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesi algılarının incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(3), 167-180. <https://doi.org/10.11616/basbed.vi.455308>
- Wang, Y., Gao, J., Chen, L. (2022). How leisure involvement affects repurchase intention in fitness clubs: The mediating role of commercial friendship. *Frontiers in Sports and Active Living*, 4, 777185. <https://doi.org/10.3389/fspor.2022.777185>
- Wen, M., Browning, C. R., Cagney, K. A. (2007). Neighborhood deprivation, social capital and regular exercise during adulthood: a multilevel study in Chicago. *Urban Studies*, 44(13), 2651-2671. <https://doi.org/10.1080/00420980701558418>
- Wiley, C. G. E., Shaw, S. W., Havitz, M. E. (2000). Men's and women's involvement in sports: An examination of the gendered aspect of leisure involvement. *Leisure Sciences*, 22, 19-31. <https://doi.org/10.1080/014904000272939>
- Yerlisu-Lapa, T., Baştaç, E. (2012). Antalya'da fitness merkezlerine devam eden bireylerin yaş, cinsiyet ve eğitimlerine göre bu merkezlere yönelik hizmet kalitesi değerlendirilmelerinin incelenmesi. *Pamukkale Journal of Sport Sciences*, 3(1), 42-52.



Yüksel, M. (2014). Cinsiyet ve spor. *Journal of History School*, 7(19), 663-684. <http://dx.doi.org/10.14225/Joh581>

Yüzgenç, A. (2010). *Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Ankara İli Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Yüzgenç, A. A., Alay-Özgül, S. (2014). Yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi (gençlik merkezleri ve aile yaşam gençlik merkezleri örneği. *Spor Bilimleri Dergisi*, 25(2), 79-93.