

# ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

&

JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES



**Cilt/Volume: 17**

**Sayı/Number: 1**

**Yıl/Year: 2020**

**Çağ Üniversitesi Yayınları**

ISSN 1304-8392

# ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

## Üniversite Adına Sahibi

Prof. Dr. Ünal Ay, Rektör, Çağ Üniversitesi

## Dergi Editörü / Editor of the Journal

Prof. Dr. İlhan ÖZTÜRK, Çağ Üniversitesi

## Yayın Kurulu / Board of Editors

Prof. Dr. İlhan ÖZTÜRK, Çağ Üniversitesi

Prof. Dr. Alper ASLAN, Erciyes Üniversitesi

Prof. Dr. Mustafa BAŞARAN, Çağ Üniversitesi

Prof. Dr. Yücel ERTEKİN, Çağ Üniversitesi

Prof. Dr. Mehmet İsmail YAĞCI, Mersin Üniversitesi

Prof. Dr. Kemal BİRDİR, Mersin Üniversitesi

Prof. Dr. Serkan KANDIR, Çukurova Üniversitesi

Prof.Dr. Fatma Nur İPLİK, Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi

Prof. Dr. Şehnaz ŞAHİNKARAKAŞ, Çağ Üniversitesi

Prof. Dr.Esat ARSLAN, Çağ Üniversitesi

Prof. Dr. Ömer İSKENDEROĞLU, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi

Prof. Dr. Cem SAATÇIOĞLU, İstanbul Üniversitesi

Prof. Dr. Ali ACARAVCI, Mustafa Kemal Üniversitesi

Prof. Dr. Yue-Jun ZHANG, Business School of Hunan University

Prof. Dr. Nicholas APERGİS, University of Piraeus

Doç. Dr. Eda YAŞA ÖZELTÜRKAY, Çağ Üniversitesi

Doç. Dr. Francesco PAOLONE, Parthenope University of Naples

Dr. Usama AL-MULALİ, Multimedia University

Öğr.Gör. Anjelika HÜSEYİNZADE ŞİMŞEK, Çağ Üniversitesi

## Derleme Sekreteri / Editorial Secretary

Arş. Gör. Deniz YALÇINTAŞ, Çağ Üniversitesi

Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, sosyal ve beşeri bilimler alanında özgün ve nitelikli çalışmaları bilimsel bir yaklaşımla ele almak amacıyla yayımlanan hakemli bir dergidir. Yazılardaki düşünce, görüş, varsayım, tez ya da savlar yazarlara aittir, Çağ Üniversitesinin sorumluluğunda değildir. Dergimiz 2004 yılından beri düzenli olarak yılda iki defa (Haziran ve Aralık aylarında) yayınlanmakta olup, EBSCO ve Ulrich's Periodicals Directory veri tabanlarında endekslenmektedir.

*Çağ University Journal of Social Sciences is a refereed journal. All of the ideas, thoughts and theories are the sole responsibility of the authors and do not reflect the views, beliefs or policies of Çağ University. The journal published twice in a year (June – December) since 2004. Our journal is Abstracted/Indexed in EBSCO and Ulrich's Periodicals Directory databases.*

Bu dergi; bilimsel araştırmaları halka ücretsiz sunmanın bilginin küresel paylaşımını artıracak ilkesini benimseyerek, içeriğine anında açık erişim sağlamaktadır. Ayrıca, yazarlardan makale gönderim ücreti ve benzeri adlar altında hiçbir şekilde başvuru ya da yayın ücreti talep edilmemektedir.

*This journal; adopting the principle that providing scientific research to the public free of charge will increase the global sharing of information, it provides instant open access to its content. In addition, authors are not required to submit any application or publication fees under the names of article submission and so on.*

Çalışmaların kabulü Dergipark'ta aşağıda belirtilen bağlantı üzerinden yapılmaktadır.

(Authors should upload their manuscript by Dergipark link as it is shown below);

- <https://dergipark.org.tr/tr/pub/cagsbd>

#### **Dergi İletişim Bilgileri:**

Prof.Dr. İlhan ÖZTÜRK (Editor)

E-posta: [ilhanozturk@cag.edu.tr](mailto:ilhanozturk@cag.edu.tr)

Telefon: +903246514800

Doç.Dr. Eda YAŞA ÖZELTÜRKAY (Editör Yardımcısı)

E-posta: [edayasa@cag.edu.tr](mailto:edayasa@cag.edu.tr)

Telefon: +903246514800

Arş.Gör. Deniz YALÇINTAŞ (Teknik İletişim)

E-posta: [denizyalcintas@cag.edu.tr](mailto:denizyalcintas@cag.edu.tr)

Telefon: +903246514800

**Adres:** Çağ Üniversitesi, Yaşar Bayboğan Kampüsü, Adana-Mersin Karayolu üzeri, Yenice, Tarsus, 33800, MERSİN.

---

İÇİNDEKİLER

Sayfa

<b>Duygusal Zekânın Duygusal Emek Davranışı ve Çalışanların Müşterilere Yönelik Davranışına Etkisi / The Effect of Emotional Intelligence on Emotional Labor and Employees' Actions to Customers</b>	<b>1-16</b>
Meltem BONCUKÇU, Emel ESEN	
<b>Ergenlerde Sosyal Sorun Çözme, Stresle Baş Etme ve Sosyal Desteğin Problemlerle İnternet Kullanımıyla İlişkisi: Olumsuz ve Olumlu Duyguların Aracılık Rolü / The Relationship between Social Problem Solving, Coping with Stress, Social Support and Problematic Internet Use in Adolescent: The Mediator Role of the Negative and Positive Affects</b>	<b>17-34</b>
Yaşar KUZUCU, Ali Umut KÖGERCİN, Sultan YAVAŞ, Ahmet ÇUHACI	
<b>Dijital Pazarlama: Ulusal Yazının Bibliyometrik Analizi/ Digital Marketing: A Bibliometric Analysis of National Literature</b>	<b>35-52</b>
Deniz ZEREN, Nagihan KAYA	
<b>Determinants of Corporate Social Responsibility Disclosure by Turkish Insurance Companies / Türk Sigorta Şirketlerinin Kurumsal Sosyal Sorumluluk Açıklamalarını Belirleyen Faktörler</b>	<b>53-64</b>
Fatma BULUT SÜRDÜ, Arzu ÖZSÖZGÜN ÇALIŞKAN	
<b>İşletmelerde Dijital Dönüşüm ve İlgili Bileşenlerinin Analiz Edilmesi Üzerine Kavramsal Bir Araştırma/ A Conceptual Research of Digital Transformation and Related Components in Business</b>	<b>65-75</b>
Taylan TUTKUNCA	
<b>Sosyal Medya Kullanan Üniversite Öğrencilerinin İnternet Bağımlılığı ve Sosyal Kaygı Durumlarının Değerlendirilmesi / Evaluation of Internet Addiction and Social Anxiety Status of University Students Using Social Media</b>	<b>76-89</b>
Abdullah AĞIRTAŞ, Çetin GÜLER	
<b>Serbest Tüketici Kavramı ve Elektrik Perakende Satış Şirketlerinin Pazarlama Stratejisi Uygulamaları Üzerine Kavramsal Bir Çalışma / The Concept of Free Consumer and a Conceptual Study on Marketing Strategy Applications of Electric Retailing Companies</b>	<b>90-101</b>
Mustafa AKYÜZ , Deniz AKGÜL	
<b>Cep Telefonu Markalarında İşletme İmajı ve Güvenilirliğinin, Algılanan Fiyat Adaletine Etkisi ve Müşteri Sadakatinin Aracılık Rolü / The Effect of Business Image and Reliability on Perceived Price Fairness and The Mediation Role of Customer Loyalty on Mobile Phone Brands</b>	<b>102-112</b>
Alaidin KOŞAR	
<b>Measurement of The Work-Related Stress and The Job Satisfaction of Shopping Mall Employees / Alışveriş Merkezi Çalışanlarının İş Stresi ve İş Doyumunu Ölçümü</b>	<b>113-122</b>
Fatma Feyza GÜNDÜZ, Selim GÜNDÜZ	
<b>Pygmalion Etkisinde Yeni Temalar: K.K.T.C. Turizm Sektöründe Bir Nitel İçerik Analizi / New Themes in Pygmalion Effect: A Qualitative Content Analysis in The T.R.N.C. Tourism Sector</b>	<b>123-137</b>
Ufuk ORHAN, Yahya MENDİ, Seher İLDENİZ	

## BU SAYIDA HAKEMLİK YAPAN ÖĞRETİM ÜYELERİ

(Ünvana göre sıralı)

Prof.Dr. Ebru ÖZGÜR GÜLER	Çukurova Üniversitesi
Doç.Dr. Kalender Özcan ATILGAN	Mersin Üniversitesi
Doç.Dr.Suat BEGEC	Türk Hava Kurumu Üniversitesi
Doç.Dr. Serdar BOZKURT	Yıldız Teknik Üniversitesi
Doç.Dr. Sezen BOZYİĞİT	Tarsus Üniversitesi
Doç.Dr. Emel ESEN	Yıldız Teknik Üniversitesi
Doç.Dr. Nuray MAMUR	Pamukkale Üniversitesi
Doç.Dr. İlksun Didem ÜLBEGİ	Çukurova Üniversitesi
Doç.Dr. Eda Yaşa ÖZELTÜRKAY	Çağ Üniversitesi
Dr. Öğretim Üyesi Kerem YAVAŞÇA	Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi
Dr. Öğretim Üyesi Fatih Ferhat ÇETİNKAYA	Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi
Dr. Öğretim Üyesi Aysun DAĞTAŞ	Çağ Üniversitesi
Dr. Öğretim Üyesi Senem ZAIMOĞLU	Çağ Üniversitesi
Dr. Öğretim Üyesi Zafer BUZCU	Çukurova Üniversitesi
Dr. Öğretim Üyesi Mustafa KALE	Çağ Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Deniz AKGÜL	Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Sami SÜYGÜN	Tarsus Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Erdem AKKAN	Mersin Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Erkan YILDIZ	Başkent Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Meltem CANOĞLU	Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Murat GÜLMEZ	Çağ Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ümit DOĞRUL	Mersin Üniversitesi

Hakemlik tekliflerimizi kabul ederek bu sayıda katkılarını esirgemeyen değerli öğretim üyelerine teşekkür ederiz.

## MAKALE YAZIM KURALLARI

1. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, yılda en az iki kez yayınlanan hakemli bir dergidir.

2. Gönderilecek makalenin daha önce hiçbir yerde yayınlanmamış olması zorunludur.

3. Makaleler, Türkçe ve İngilizce yayımlanabilir.

4. Makaleler, MS Word formatında Dergipark üzerinden isimsiz olarak gönderilmelidir.

5. Makale kaynakça ve eklerde dahil olmak üzere 25 sayfayı geçmemelidir.

- Kağıt Boyutu: A4,
- Kenar Boşlukları: Alt: 2,5 cm, Üst: 2,5 cm, Sol: 2,5 cm, Sağ: 2,5 cm,
- Yazı Tipi: Times New Roman, Punto:10,
- Satır Aralığı: Tek (1,0) olarak ayarlanacaktır.

6. Orijinal makalelerde bölümler aşağıdaki şekilde düzenlenmelidir:

- Öz (en fazla 250 kelime),
- Abstract (en fazla 250 kelime),
- Giriş, Kavramsal çerçeve (Literatür), Yöntem, Araştırma bulguları, Tartışma ve sonuçları, Kaynaklar.

7. Makalelerin başlığı metne uygun; kısa ve açık ifadeli; baş harfleri büyük, 14 punto ve ortalı yazılmış olmalıdır.

8. Yazar adı, başlığın altına yazılmalı; Yazar adının altına sırasıyla unvan, bağlı oldukları üniversite, fakülte, bölüm veya kurum adı, e-posta adresi ve ORCID yazılmalıdır. Yazar sayısı birden fazla ise, adları alt alta aynı şekilde yazılmalıdır.

9. Öz ve Abstract başlıkları büyük harfle, metnin sol kenarına konulmalıdır. Metin 11 punto olmalıdır. Anahtar kelimeler 3-5 arasında olmalı ve anahtar kelimelerin altına JEL Kodları eklenmelidir.

10. Makalede resim, şekil ve grafikler "Şekil" adı altında gösterilmelidir. Şekil adları, her kelimenin ilk harfi büyük olacak şekilde şeklin altına numara verilerek yazılmalıdır.

11. Makalede tablo adları, her sözcüğün ilk harfi büyük olacak şekilde ve numara verilerek tablonun üst tarafına yazılmalıdır.

12. Kaynaklara yapılan atıflar, dipnot yerine metnin içinde parantez arasında yapılmalıdır. Parantez içinde sırasıyla, yazarın soyadı, kaynağın yılı ve sayfa numarası yer almalıdır (Kotler, 2003: 124). Birden çok kaynak noktalı virgül ile ayrılmalıdır Aaker, 1991; Porter, 2008; Kotler, 2012), üç veya daha çok yazar isimli atıflarda "vd." kısaltması kullanılmalıdır (Harris vd., 2001: 112).

13. Kaynak listesi, yazarların soyadlarına göre alfabetik olarak düzenlenmelidir.

Kitap ise; yazar soyadı, adının baş harfi, eserin yayın tarihi, eserin adı, basımevi ve basım yeri olarak düzenlenmelidir.

- Mucuk, İ. (2014), Pazarlama İlkeleri, Türkmen Kitabevi, İstanbul.

Dergi ise: yazar soyadı, adının baş harfi, eserin yayın tarihi, eserin adı (italik), derginin adı, Cilt(sayı no): sayfa numaraları şeklinde düzenlenmelidir.

- Öztürk, İ. (2010). *A literature survey on energy–growth nexus*. Energy policy, 38(1), 340-349.

14. Yukarıdaki yazım kurallarına uygun olmayan makaleler dikkate alınmaz.

## REQUIRED FORMAT FOR ARTICLES

1. Journal of Social Sciences is published at least twice a year by Çağ University and is a peer-reviewed journal.
2. It is obligation that the article which will be sent mustn't be published in anywhere before.
3. Articles can be published in the following languages: Turkish and English.
4. Articles must be written on MS word and submitted anonymously via Dergipark.
5. The manuscript should not exceed 25 pages including references and appendices.
  - Page layout: 2,5 cm from above, 2,5 cm from below, 2,5 cm from left, 2,5 cm in from right.
  - And also they have to be written on A4 pages.
  - Articles have to be written in Times New Roman with 10 pt.
  - It must be set as single spaced.
6. In original articles, section must be arranged in the way shown below:
  - Abstract (maximum 250 words)
  - Abstract in Turkish (maximum 250 words)
  - Introduction, Conceptual Framework (Literature), Methodology, Findings, discussion and the results,
  - Bibliography
7. The title of the articles should be fit with the content; they should be short and understandable, written with capital letters, 14 pt. and centered.
8. The name of the author should be written below the article; Under the name of the writers, their universities the university, faculty, department or institution name, e-mail address and ORCID should be written. If there is more than one writer, the names should be written down by down, faculties, sections name and an e-mail address and ORCID have to be written.
9. The Abstract title should be capitalized with the left edge of the text. The text should be 11 pt. Keywords should be between 3-5 words and GEL Codes should be added under the keywords.
10. In an article, pictures, graphics have to be shown under the name of the "Figure". Figures and graphics have to be numbered and the name of the figures have to be written below the figure and first letter will be capital in every word.
11. In an article, name of the table should be written with the way first letter will be capital every word and every table have to be numbered.
12. Citations or references to the sources have to written in the parentheses in the article. The surname of the writer, the year of the source and the number of the page have to become left side by side (Smith, 2003: 14). If there are multiple sources, it should be separated by semicolon (Aaker, 1991; Porter, 2008; Kotler, 2012). If there are more than two writers, it should be shortened like "et. al." (Harris et. al., 2001: 112).
13. Source lists have to be arranged as the surname of the writers alphabetically.  
The book should be arranged as: author surname, initial letter of the name, publication date of the book, the name of the book, publishing house and should be arranged as the publishing place.
  - Aaker, D. A. (1991). *Managing brand equity*. The Free Press, New York.The journal should be arranged as: author surname, initial letter of the name, publication date of the journal, name of the article (italic), name of the journal, Volume (number no): page numbers.
  - Öztürk, İ. (2010). *A literature survey on energy–growth nexus*. *Energy policy*, 38(1), 340-349.
14. Those articles, not written according to the above mentioned rules, cannot be published.