

Cilt:6 Sayı:11
Haziran 2022

Vol:6 No:11
June 2022

GİRİŞİMCİLİK İNOVASYON VE PAZARLAMA ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

JOURNAL OF RESEARCH IN ENTREPRENEURSHIP
INNOVATION AND MARKETING



Uluslararası e-Dergi / International e-Journal

e-ISSN: 2602-2753

GİRİŞİMCİLİK İNOVASYON VE PAZARLAMA
ARAŞTIRMALARI DERGİSİ
JOURNAL OF RESEARCH IN ENTREPRENEURSHIP
INNOVATION AND MARKETING



GİPAD

Cilt: 6 • Sayı: 11 • Haziran 2022
Vol: 6 • No: 11 • June 2022

e-ISSN: 2602-2753

<http://dergipark.org.tr/gipad>
e-mail: gipaddergi@gmail.com

GİPAD, uluslararası hakemli, açık erişimli bilimsel bir dergidir.

EDİTÖR KURULU (EDITORIAL BOARD)

Kurucu (Founder)

Prof. Dr. Mehmet MARANGOZ

Editörler (Editors)

Prof. Dr. Mehmet MARANGOZ

Editör Yardımcıları (Assistant Editors)

Doç. Dr. Hatice Hicret ÖZKOÇ
Dr. Öğr. Üyesi Kazım SARIÇOBAN
Arş. Gör. Dr. Yusuf TEPELİ

Danışma Kurulu (Advisory Board)

Prof. Dr. Ali AKDEMİR
(İstanbul Arel Üniversitesi)
Prof. Dr. Sedat MURAT
(Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi)
Prof. Dr. Mahir NAKİP
(Çankaya Üniversitesi)
Prof. Dr. Günal ÖNCE
(Kıbrıs İlim Üniversitesi)
Prof. Dr. Ömer TORLAK
(İstanbul Ticaret Üniversitesi)

Yayın Kurulu (Board of Editors)

Prof. Dr. Mehmet MARANGOZ
(Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)
Prof. Dr. H. Mustafa PAKSOY
(Gaziantep Üniversitesi)
Doç. Dr. Hatice Hicret ÖZKOÇ
(Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)
Doç. Dr. Yener PAZARCIK
(Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi)
Doç. Dr. Aytekin FIRAT
(Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)

İngilizce Dil Editörü

(English Language Editor)

Doç. Dr. Funda BAYRAKDAROĞLU

Türkçe Dil Editörü

(Turkish Language Editor)

Arş. Gör. Dr. Yusuf TEPELİ

Sekretarya (Secretaries)

Arş. Gör. Dr. Yusuf TEPELİ
Arş. Gör. Dr. Hilmi ETÇİ

Yönetim Yeri ve Adresi (Executive Office)

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
48000, Kötekli / MUĞLA

Web: dergipark.org.tr/gipad

E-Mail: gipaddergi@gmail.com

HAKEM KURULU

Prof. Dr. Ali ÖZDEMİR
(Dokuz Eylül Üniversitesi)

Prof. Dr. Aydın KAYABAŞI
(Dumlupınar Üniversitesi)

Prof. Dr. Berrin FİLİZÖZ
(Cumhuriyet Üniversitesi)

Prof. Dr. Cafer TOPALOĞLU
(Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)

Prof. Dr. Celaleddin SERİNKAN
(Pamukkale Üniversitesi)

Prof. Dr. Ece ARMAĞAN
(Aydın Adnan Menderes Üniversitesi)

Prof. Dr. Esin BARUTÇU
(Pamukkale Üniversitesi)

Prof. Dr. Göktuğ Cenk AKKAYA
(Dokuz Eylül Üniversitesi)

Prof. Dr. H. Mustafa PAKSOY
(Gaziantep Üniversitesi)

Prof. Dr. Mehmet DİKKAYA
(Kırıkkale Üniversitesi)

Prof. Dr. Mehmet Emin AKKILIÇ
(Balıkesir Üniversitesi)

Prof. Dr. Nihat GÜLTEKİN
(Harran Üniversitesi)

Prof. Dr. Nilsun SARIYER
(Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)

Prof. Dr. Ramazan AKBULUT
(Harran Üniversitesi)

Prof. Dr. Sadettin PAKSOY
(Gaziantep Üniversitesi)

Prof. Dr. Selçuk Burak HAŞILOĞLU
(Pamukkale Üniversitesi)

Prof. Dr. Serkan ÇİÇEK
(Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)

Prof. Dr. Şakir SAKARYA
(Balıkesir Üniversitesi)

Prof. Dr. Tahsin KARABULUT
(Necmettin Erbakan Üniversitesi)

Prof. Dr. Umut AVCI
(Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)

Doç. Dr. Aytekin FIRAT
(Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)

Doç. Dr. Burhan KILIÇ
(Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)

Doç. Dr. Didar BÜYÜKER İŞLER
(Süleyman Demirel Üniversitesi)

Doç. Dr. Ece ARMAĞAN
(Adnan Menderes Üniversitesi)

Doç. Dr. Fatma ÇAKIR
(Adnan Menderes Üniversitesi)

Doç. Dr. Fariz AHMADOV
(Azerbaycan Devlet İktisat Üniversitesi)

Doç. Dr. Gamze Ebru Çiftçi
(Hitit Üniversitesi)

Doç. Dr. Hakan KİRACI
(Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)

Doç. Dr. Hatice Hicret ÖZKOÇ
(Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)

Doç. Dr. Metehan TOLON
(Gazi Üniversitesi)

Doç. Dr. Muhammet Ali TİLTAY
(Eskişehir Osmangazi Üniversitesi)

Doç. Dr. Murat AKYILDIZ
(Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi)

Doç. Dr. Mustafa SOBA
(Uşak Üniversitesi)

Doç. Dr. Osman ULUYOL
(Adıyaman Üniversitesi)

Doç. Dr. Saffet OCAK
(Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)

Doç. Dr. Selva STAUB
(Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi)

Doç. Dr. Yener PAZARCIK
(Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi)

Doç. Dr. Zeki Atıl BULUT
(Dokuz Eylül Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Ali YILDIZ
(Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Aytürk KELEŞ
(Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Azamat MAKSÜDÜNOV
(Kırgızistan - Türkiye Manas Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Elif KARA
(Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Feyza AĞLARGÖZ
(Anadolu Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Filiz DAŞKIRAN
(Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Gözdegül BAŞER
(Antalya Bilim Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Levent KARADAĞ
(Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Can DEMİRTAŞ
(Kırklareli Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Mert TOPOYAN
(Dokuz Eylül Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Mustafa BAYHAN
(Pamukkale Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Özlem KİREN GÜRLER
(Dokuz Eylül Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Şeyma GÜN EROĞLU
(Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Zuhale AKGÜN
(Yozgat Bozok Üniversitesi)

Girişimcilik İnovasyon ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi (GİPAD), yılda iki kez Haziran ve Aralık aylarında yayınlanan uluslararası hakemli bir dergidir. Dergide yer alan yazılar kaynak gösterilmeksizin kısmen ya da tamamen iktibas edilemez. Bu dergide yayınlanan çalışmaların bilim ve dil sorumluluğu yazarlarına aittir. Dergimize gönderilen çalışmalar, alanında uzman iki ayrı hakem tarafından incelendikten sonra uygun görülenler yayınlanmaktadır. Yazım kurallarına ilişkin bilgilere dergimizin web adresinde yer verilmiştir.

Bu derginin tüm hakları saklıdır. Önceden yazılı izin almaksızın hiçbir iletişim ve kopyalama sistemi kullanılarak yeniden kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve satılamaz.

Journal of Research in Entrepreneurship Innovation and Marketing (JREIM), is an international peer-reviewed journal which is published twice a year in June and December. The articles cannot be cited partly or entirely without showing resources. The responsibility about scientific and grammatical issues is belong to authors. The papers sent to the journal are reviewed by two referees and after their approval, they will be sent to edit before being published. Writing & Publishing Policies can be found in the journal's website.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored or introduced into a retrieval system without prior written permission.

Makaleler / Articles

Örgütsel Dayanıklılığın Geliştirilmesi Süreci ile İnovasyona İlişkin Değişkenlerin İlişkilendirilmesi

Associating the Variables Related to Innovation with the Process of Developing Organizational Resilience

Olca OKUN

1-13

Girişimcilik ve Sosyal Medya: Sosyal Medya Sezgisellik Değerlendirmesi ve Sınıf Projesi

Entrepreneurship and Social Media: Social Media Heuristic Review and a Classroom Project

Mustafa Şeref AKIN & Seher Büşra TOKAY

14-24

Tüketicilerin ISO 10002 Müşteri Şikâyet Yönetim Performans Algılarının Yeniden Satın Alma Niyetine Etkisi

The Effect of Consumers' Perceptions of ISO 10002 Customer Complaint Management Performance on Repurchasing Intent

Selim YENEN & Yıldray KIZGIN

25-45

Dijital Dönüşüm Sürecinde İnsan İlişkilerine Örgütler Bağlamında Kavramsal Bakış

A Conceptual View of Human Relations in the Context of Organizations in the Digital Transformation Process

Oktay TAVAS & Yunus AYYILDIZ & Emin KUZKAYA

46-56