



ETÜ SENTEZ

İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER DERGİSİ

ETÜ SYNTHESIS JOURNAL OF
ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES

ISSUE/SAYI 15 /15



ETÜ SENTEZ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER DERGİSİ

ETU SYNTHESIS
JOURNAL OF ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES

Haziran 2025, Sayı: 15
June 2024, Issue: 15

ETÜ SENTEZ İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER DERGİSİ

**ETU SYNTHESIS JOURNAL OF ECONOMIC AND
ADMINISTRATIVE SCIENCES**

Sahibi / Publisher

Erzurum Teknik Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Adına
Dekan, Prof. Dr. Hüseyin DAŞTAN

Editör / Editor

Dr. Öğr. Üyesi Adem TÜRKMEN

Editör Yardımcıları / Assistant Editors

Dr. Öğr. Üyesi Halil PEÇE
Araş. Gör. Deniz ERENEL

Alan Editörleri / Field Editors

Prof. Dr. Oğuzhan Ekinci
Doç Dr. Mehmet Emirhan KULA
Doç. Dr. Ahmet İlker AKBABA
Doç. Dr. Emine Demet Ekinci HAMAMCI
Doç. Dr. İkrâm Yusuf YARBAŞI
Doç. Dr. Yılmaz KAPLAN
Dr. Öğr. Üyesi Figen ÖZŞAHİN
Dr. Öğr. Üyesi Meryem AYSİN
Dr. Öğr. Üyesi Yahya ALGÜL

Dil Editörleri / Language Editors

Dr. Öğr. Üyesi Yahya AYGÜL
Doç. Dr. Burak BAŞKAN

Mizanpaj ve Teknik Editörler / Layout and Technical Editors

Öğretim Görevlisi Ali Necip Nursoy

İdare ve Yazışma Adresi/ All correspondence should be addressed to:

Erzurum Teknik Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

İİBF Dergisi Editörlüğü

Ömer Nasuhi Bilmen Mah. Havaalanı Yolu Cad. No:53 Yakutiye/Erzurum

Tel: +90 444 5 388 / 2462-2314-2367

E-mail: etusentez@erzurum.edu.tr

Web adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/etusentez>

Yayımcı :

Erzurum Teknik Üniversitesi

ETÜ Sentez İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi Haziran ve Aralık olmak üzere altı aylık dönemlerde yılda 2 sayı olarak yayımlanan hem Türkçe hem de İngilizce dillerindeki çalışmalara yer veren akademik, uluslararası hakemli bir dergidir.

Dergide yayımlanan makalelerin sorumluluğu yazarına aittir.

Derginin tarandığı endeksler: asos endeks, idealonline, sudoc, crossref, google scholar.

All responsibilities of the articles published belong to the authors

ETU Synthesis Journal of Economic and Administrative Sciences is an academic, internationally refereed journal which is published in 6 month periods, as 2 issues a year in June and December and accepts studies in both Turkish and English.

Indexes the journal is scanned: asos index, idealonline, sudoc, crossref, google scholar.

Bilimsel Danışma Kurulu / Advisory Board

- Prof. Dr. Abdulkadir Kaya (Bursa Teknik Üniversitesi)
Prof. Dr. Abdulvahap Akıncı (Kocaeli Üniversitesi)
Prof. Dr. Atılhan Naktiyok (Atatürk Üniversitesi)
Dr. Benjamin Ighodalo EHİKİOYA (Covenant University)
Prof. Dr. Dilber Ulaş (Ankara Üniversitesi)
Dr. Erick C Jones (University of Texas at Arlington)
Prof. Dr. Fatih Yıldırım (Erzurum Teknik Üniversitesi)
Prof. Dr. Gürkan Çalmaşur (Erzurum Teknik Üniversitesi)
Prof. Dr. Güven Sayılğan (Ankara Üniversitesi)
Prof. Dr. Hakan Sarıtaş (Pamukkale Üniversitesi)
Prof. Dr. Hasan Ayyıldız (Karadeniz Teknik Üniversitesi)
Prof. Dr. Haydar Akyazı (Karadeniz Teknik Üniversitesi)
Prof. Hongkil (Sam) Kim (University of North Carolina at Asheville)
Prof. Dr. Hüseyin Daştan (Erzurum Teknik Üniversitesi)
Prof. Dr. Hüseyin Özer (Atatürk Üniversitesi)
Prof. Dr. İlhami Yücel (Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi)
Prof. Dr. Mehmet Cihangir (Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi)
Prof. Dr. Metin Coşkun (Anadolu Üniversitesi)
Prof. Dr. Oğuzhan Ekinci (Erzurum Teknik Üniversitesi)
Prof. Ruchira Sen (Jindal Global University)
Prof. Dr. Ömer Selçuk Emsen (Atatürk Üniversitesi)
Prof. Dr. Sadettin Gültekin (Giresun Üniversitesi)
Prof. Dr. Selami Güney (Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi)
Prof. Dr. Serap Bedir Kara (Erzurum Teknik Üniversitesi)
Prof. Dr. Sevda Yapraklı (Atatürk Üniversitesi)
Prof. Dr. Zehra Abdioğlu (Karadeniz Teknik Üniversitesi)
Doç. Dr. Ferhat Çağrı Aras (Karadeniz Teknik Üniversitesi)

İÇİNDEKİLER / CONTENTS

Yazar(lar) Author(s)	Makalenin Başlığı /Title of Paper	Sayfa No Page Numbers
Muhammet Mutlu	Elektronik olumsuz ağızdan ağıza iletişimin müşteri sadakati üzerindeki etkisinde müşteri şikayet yönetiminin aracı rolü / The mediating role of complaint management in the impact of electronic negative word-of-mouth communication on customer loyalty Makale Türü / Article Type : Research / Araştırma	1-16
İstemi Çömlekçi Osman Kartal Nevin Özer Ali Özer	Türkiye'deki İslami Yatırım Fonlari ile Borçlanma Araçlari Fonlariinin Performanslarinin Karşılaştirmasi / Comparison of the Performances of Islamic Mutual Funds and Debt Funds in Turkey Makale Türü / Article Type : Research / Araştırma	17-35

DERGİNİN BU SAYISINDA KATKIDA BULUNAN HAKEMLERİN LİSTESİ

Doç. Dr. Burak Başkan (Erzurum Teknik Üniversitesi)

Doç. Dr. Esra Sena TÜRKO (Erzurum Teknik Üniversitesi)

Doç. Dr. Meryem ÖZTÜRK (Atatürk Üniversitesi)

Doç. Dr. Murat COŞKUNER (Kocaeli Üniversitesi)

Doç. Dr. Ziya Çağlar YURTTANÇIKMAZ (Atatürk Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Cansu KAYMAL (Kocaeli Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Eda AYVACIK (Bayburt Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Nazan KORUCUK (Kafkas Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Seda AĞGÜL (Kafkas Üniversitesi)

Öğr. Gör. Dr. Esra Bildirici ÇALIK (Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi)