

Disciplines: Business Administration, Economy, Econometrics, Finance, Labour Economics, Political Science, Public Administration, International Relations

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 19/05/2018

The Published Rel. Date (Yayın Kabul Tarihi) 28/06/2018

Article Published Date (Makale Yayın Tarihi) 30/06/2018

HİZMET KALİTESİ PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİNİN İNCELENMESİ

INVESTIGATION OF RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY PSYCHOLOGICAL
EMPOWERMENT AND JOB SATISFACTION

Prof. Dr. Himmet KARADAL

Aksaray Üniversitesi, İİBF, İşletme, hkaradal@gmail.com, Aksaray/Türkiye

Öğr. Gör. Ethem MERDAN

Ahi Evran Üniversitesi, Kaman Meslek Yüksekokulu, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü,
ethem.merdan@ahievran.edu.tr, Kırşehir/Türkiye

Erol KOYUNCU

komiserim68@gmail.com, Aksaray/Türkiye

İbrahim İRİŞ

iiris@mynet.com, Aksaray/Türkiye

ÖZ

İş dünyasında varlığını koruyabilmek ve rekabeti avantaja dönüştürebilmek için işletmeler sürekli kaliteli hizmet sunmaya çalışmaktadırlar. Hizmet kalitesini sağlayacak olanda yetenekli işgörenlerin varlığı ile mümkündür. Bu yüzden işgörenlerin fikirleri önemsenmeli, yetenekli ve becerilerini sunmalarına imkân verilmeli ve söz sahibi yapılmalıdır. Bu şekilde işçilerin motivasyonları ve işlerinden duydukları memnuniyet artırılabilir. Bu çalışmanın amacı, hizmet kalitesi, psikolojik güçlendirme ve iş tatmini arasındaki ilişkileri incelemektir. İşgörenlerin psikolojik olarak güçlendirilmesini ve iş tatmininin artırılmasını sağlama noktasında hizmet kalitesinin önemini vurgulamak açısından bu çalışma önem taşımaktadır.

Çalışma örneklemini Aksaray Ortaköy Belediyesi çalışanları oluşturmaktadır. Veriler tam yapılandırılmış görüşme (anket) ile toplanmış ve 118 kişiye ulaşılmıştır. Söz konusu değişkenler arasındaki ilişkiler Frekans Testi, Faktör Analizi, t-Testi, Anova Testi, Korelasyon ve Regresyon analizi ile belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın sonucunda, hizmet kalitesinin psikolojik güçlendirme ve iş tatminini etkilemediği tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular değerlendirilmiş, işgörelere ve kurum yöneticilerine bir takım önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Psikolojik Güçlendirme, İş Tatmini.

ABSTRACT

Businesses are constantly trying to provide quality service in order to be able to protect their existence and to convert into competitive advantage. The service quality is possible with the presence of talented businessmen. Therefore, the ideas of the businessmen should be given importance, be able to present their talents and skills, and be made with the promise. In this way, employees' motivation and satisfaction with their work can be enhanced. The aim of this study is to examine the relationship between service quality, psychological empowerment and job satisfaction. This work is important to emphasize the importance of service quality at the point of psychologically empowerment businessmen and increasing of job satisfaction.

Employees of Aksaray Ortaköy Municipality constitute the study sample. The data were collected by a fully structured interview (questionnaire) and reached 118 persons. Relations between the mentioned variables were tried to be determined by Frequency Test, Factor Analysis, t-Test, Anova Test, Correlation and Regression analysis. As a result of the study, it was determined that of quality service did not affect psychological empowerment and job satisfaction. The findings were evaluated and a number of suggestions were made to employers and managers.

Keywords: Service Quality, Psychological Empowerment, Job Satisfaction.

1. GİRİŞ

Müşteri sayısını artırmak ve varolan müşterileri korumak için işletmeler kaliteyi sürekli artırmaktadırlar. Bu yüzden sürekli olarak değişen ve gelişen teknolojiyi yakından takip etmeli ve müşteri beklentilerine en hızlı şekilde cevap verilmelidir. Bu noktada özellikle çalışanlara büyük sorumluluklar düşmektedir. Çünkü kaliteli hizmeti müşteriye ulaştıracak olan çalışandır. Bu yüzden kendine güvenen, müşteriyle iletişimi iyi olan, yetenek ve becerilerini işine yansıtabilen çalışanlara sahip olmak işletme için önemlidir.

Kalite konusu fiziksel özellikleri, sağlamlığı, fiyatı, hizmetin sunulduğu bakımından müşteriden müşteriye farklı şekilde algılanabilir (Başanbaş, 2013; 3). Çünkü müşteri beklediği hizmet ile sunulan hizmeti karşılaştırarak kendisine göre değerlendirmektedir. Bu karşılaştırma sonucu negatif bir fark varsa hizmet kalitesi olumsuz, pozitif bir fark varsa hizmet kalitesi olumlu olarak değerlendirilebilir. Asıl önemli konu algılanan hizmetin yüksek olmasıdır. Kaliteli hizmet sunabilmenin şartı müşterilerin isteklerine en doğru ve en hızlı şekilde cevap vermekle mümkündür. Ancak bu şekilde işletmeler müşterilerin beklentilerine cevap verebilir ve algılanan hizmet kalitesini yüksek tutabilirler (Okumuş ve Duygun, 2008; 19).

Belediyelerde işletmeler gibi en iyi hizmeti sunmanın peşindedirler. Çünkü sunacakları hizmetle halkı ya da çalışanları (iç müşteri) memnun edecekler ve bu memnuniyet neticesinde yöneticiler görevlerini devam ettireceklerdir. Öyle ki beklediği kaliteye ulaşan müşteriler motive olacaklar ve işlerinde daha verimli olacaklardır. Böylece belediyeler beklentilere daha iyi şekilde cevap verebileceklerdir.

Belediye hizmet kalitesi, psikolojik güçlendirme ve iş tatmini ilişkisini ele alan bir çalışmaya rastlanılmamış olmakla birlikte, belediye hizmet kalitesini ele alan birkaç çalışma görülmektedir. Bunlardan Yıldırım ve Şafaklı (2016) yapmış oldukları çalışmada Lefke Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmet kalitesi ile ilgili bireylerin kişisel algılarını incelemişler ve çalışmanın sonucunda bireyler tarafından en olumsuz algılanan hizmetin alt yapı hizmetlerinde engelli ve yaşlıların dikkate alınmaması; en olumlu algılanan hizmetin ise halkın ihtiyacını karşılayacak suyun sağlanması olduğunu belirlemişlerdir. Demirel ve arkadaşları (2013) ise çalışmalarında belediye hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik bir ölçek kazandırmaya çalışmışlardır. Çalışmanın sonucunda geçerliliği ve güvenilirliği yüksek bir ölçek geliştirmişlerdir. Yıldırım da (2011) çalışmasında kamu çalışanlarının belediye hizmetlerinden memnuniyetlerini ölçmek amacıyla bir ölçek geliştirme çalışması yapmıştır. Çalışma sonucunda geçerliliği ve güvenilirliği yüksek bir ölçek elde etmiştir. Ayrıca bireylerin sadece "halk ekmek" hizmetinden memnun oldukları şeklinde bir sonuca ulaşılmıştır. Yine Belediye hizmetlerinden memnuniyetleri "cinsiyet" "çalıştığı kurum" ve "siyasi eğilim" değişkenlerine göre farklılık gösterdiği de çalışma kapsamında belirlenmiştir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Hizmet Kalitesi

Hizmet kısaca duyu organları tarafından algılanamayan, soyut olmasına rağmen tüketicilerin hissedebildiği bir pazarlama unsurudur (Altunışık ve diğ., 2004: 152). Daha geniş bir ifadeyle hizmet, insanların veya grupların ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, mülkiyet gerektirmeyen ve belirli bir fiyattan satışa sunulan, fayda ve tatmin sağlayan faaliyetlerdir (Ersöz ve ark., 2009: 20).

Kalite ise ürün ya da hizmetin tam olarak ne anlama geldiğini ifade etmek için kullanılmaktadır. Diğer bir ifadeyle kalite bir malın, hizmetin, oluşum ve sürecin beklenen ihtiyaçları karşılayabilme veya en iyi şartları sağlayabilme yeteneğidir. Kalite, subjektif olarak değerlendirilebilen göreceli bir kavramdır (Demirel ve ark., 2013: 48). Ancak kalite ile sadece elle tutulup, gözle görülen somut ürünler düşünülmemeli, soyut tarafını oluşturan ve gözle görünür olmamasına rağmen algılanabilen hizmette kaliteye dikkat edilmelidir. (Bakan ve ark., 2014: 192).

Hizmet kalitesi, müşterinin beklediği hizmet ile algıladığı hizmetin karşılaştırmasıdır (Parasuraman ve ark., 1985: 42). Diğer bir ifadeyle hizmet kalitesi, müşterinin beklediği hizmet seviyesinin en iyi

şekilde karşılanmasıdır. Hizmet kalitesi, tüketicinin sunulan hizmeti algılayıp değerlendirmesiyle ortaya çıkmaktadır ki, tüketicilerin varolan hizmetten beklentileri ile algıladığı hizmetin farkı şeklinde de ifade edilebilir (Yapraklı ve Sağlık, 2010; 72).

Hizmet kalitesi fiziksel özellikler, güvenilirlik, güven, heveslilik ve empati şeklinde beş boyuttan oluşmaktadır (Kang, 2006: 38-39; Naik, 2010: 232-233; Mohammad ve Alhamadani, 2011: 62):

Fiziksel Özellikler: İşyerinin fiziksel yapısını, ekipmanları, malzemeleri ve çalışanların fiziksel görüntüsünü ifade eder.

Güvenilirlik: Beklenen hizmetin özelliklerinin ve koşullarının tam olarak sağlanması yeteneğidir.

Güven: Çalışanların bilgi, tecrübe ve kurulan ilişkiler sayesinde güven kazanmasıdır.

Heveslilik: İşgörenlerin müşterilerin isteklerine zamanında, doğru ve en hızlı şekilde cevap verebilme becerisidir.

Empati: Müşterilerin ihtiyaçlarını daha iyi anlamak için çalışanların kendilerini müşterilerin yerine koymasındır.

2.2. Psikolojik Güçlendirme

Güçlendirme işgörenlerin, daha önceden cesaret edemedikleri işlerde başarılı olabilmeleri için onları çaba göstermeleri konusunda motive ederken, onların özgüvenlerini de artırır (Yücel ve Demirel, 2012: 21). Böylece güçlendirilmiş çalışanlar, hizmet sunumu sırasında sadece müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine cevap vermekle kalmazlar, tatmin olmayan müşterilerin şikayetlerini dinleyip bunları ortadan da kaldırırlar (Tekiner, 2014: 175). Buradan hareketle psikolojik güçlendirme, kişinin yaptığı işi anlamlı bulması, işinde kendinin yeterli düzeyde olduğunu ve etkili bir çalışan olduğunu düşünmesi, işinde karar verme imkânlarının olması olarak ifade edilebilir (Arı ve Ergeneli, 2003: 135). Diğer bir ifadeyle psikolojik güçlendirme, işgörenlerin yaptıkları işlerde motivasyonlarının artması, işin daha iyi yapılması konusunda düşünmeleri ve beklenenin ötesinde performans göstermeleridir (Tekiner, 2014: 174).

Psikolojik güçlendirme anlamlılık, yeterlilik, özerklik ve etki şeklinde dört boyuttan oluşmaktadır (Hu ve Leung, 2003:368; Laschinger vd., 2004:528-529; Spreitzer, 1995:1443; Thomas ve Velthouse, 1990:672-673):

Anlamlılık: Çalışanların yaptıkları işlerin kendileri için taşıdığı değerdir.

Yeterlilik: Çalışanların bir işte başarılı olmaları konusunda sahip olduğu yetenek ve becerilerine duydukları inancın ifadesidir.

Özerklik: Çalışanların işlerinde verecekleri kararlarda özgürce hareket etmeleri ve işlerini kişisel olarak kontrol edebilmeleridir.

Etki: İşgörenlerin yaptıkları işlerin sonuçları üzerinde değişiklik yaratması veya işgörenin düşüncelerinin dikkate alınmasıdır.

2.3. İş Tatmini

İş tatmini, iş ve çalışma şartlarının ya da işte sunulan terfi, ücret, işe katılma gibi unsurların birey tarafından değerlendirilmesi sonucu oluşan bireyde oluşan olumlu duygusal tepkilerdir (Weiss, 2002: 174). İşgörenler iş ortamında bu unsurlara ulaşmak için fiziksel, zihinsel ve sosyal yeteneklerini kullanırlar. Bu süreçte, iş ve iş ortamına bağlı bireyde tatmin veya tatminsizlik şeklinde duygusal bazı tepkiler oluşur. Bu durum işletmenin ve işgörenin performansını etkileyebilir. Bu sebeple iş tatmini, işletmeler açısından son derece önemli bir kavramdır (Yıldız, 2014: 139).

İş tatmini, iş hayatında, yaşadıkları durumlardan memnun olmaları ve olumlu şekilde algılamalarıdır ya da işgörenlerin fiziksel, ruhsal ve zihinsel olarak kendilerini sağlıklı

hissetmelerinin belirtisidir (Keser, 2005: 79). En kısa ifadeyle iş tatmini, bireylerin yaptıkları işlerden memnun olması olarak ifade edilmektedir ve bunun gerçekleşebilmesi için işin taşıdığı özellikler ile bireyin işten duyduğu beklentilerin uyumlu olması gerekmektedir (Yavuz ve Karadeniz, 2009: 508; Çiçek ve Çoruk, 2017: 752; Akıncı, 2002: 2-3). Bunun aksi durumunda birey işinde başarısız olacak ve işinden duyduğu memnuniyetsizlik kaçınılmaz olacaktır. O yüzden bireylerin özellikle kendilerine uygun iş tercihlerinde bulunmaları da iş tatmininin sağlanması açısından son derece önem arz etmektedir.

İş tatmini ile ilgili tanımlar farklılık gösterdiği gibi, işle ilgili duygularda farklılık göstermektedir. İşgörenlerin işinden duydukları olumlu duygular işlerinden tatmin olmalarını sağlarken, olumsuz duygular ise iş tatminsizliğine yol açmaktadır (Kitapçı ve Kaygısız, 2014: 161). Yani açık bir ifadeyle iş tatmini, bireyin iş değerlerine ulaşmasının kolaylaşması ve sağlanması durumunda bireyin takdir ettiği, hoş giden durumlar olarak ifade edilirken; iş tatminsizliği ise kişinin beklediği iş değerlerine ulaşmasının engellenmesi durumunda yaşadığı hayal kırıklıkları sonucu oluşan olumsuz duygusal ifadeler olarak değerlendirilmektedir (Locke, 1969: 316).

3. METODOLOJİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı, hizmet kalitesi ile psikolojik güçlendirme ve iş tatmini arasındaki ilişkileri incelemektir. Ayrıca çalışmanın bir diğer amacı da demografik özelliklerle hizmet kalitesi, psikolojik güçlendirme ve iş tatmini arasındaki ilişkileri belirlemektir.

Bu amaçla, aşağıda belirtilen sorulara yanıt aranmıştır:

Araştırma Sorusu 1: Hizmet Kalitesi alt boyutları ile psikolojik güçlendirme alt boyutları arasında ilişki var mıdır?

Araştırma Sorusu 2: Hizmet Kalitesi alt boyutları ile iş tatmini arasında ilişki var mıdır?

Araştırma Sorusu 3: Demografik özellikler ile (cinsiyet ve eğitim düzeyi) hizmet kalitesi, psikolojik güçlendirme ve iş tatmini arasında ilişki var mıdır?

Çalışmanın amacına ve araştırma sorularına göre oluşturulmuş hipotezler şu şekildedir:

H1: Hizmet Kalitesi ile Psikolojik Güçlendirme arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H11: Fiziksel özellik ile anlam arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H12: Fiziksel özellik ile yetkinlik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H13: Fiziksel özellik ile özerklik-etki arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H14: Heveslilik ile anlam arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H15: Heveslilik ile yetkinlik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H16: Heveslilik ile özerklik-etki arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H17: Güven ile anlam arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H18: Güven ile yetkinlik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H19: Güven ile özerklik-etki arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H110: Güvenilirlik ile anlam arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H111: Güvenilirlik ile yetkinlik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H112: Güvenilirlik ile özerklik-etki arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H113: Empati ile anlam arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H114: Empati ile yetkinlik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H115: Empati ile özerklik-etki arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H2: Hizmet Kalitesi ile İş Tatmini arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H21: Fiziksel özellik ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H22: Heveslilik ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H23: Güven ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H24: Güvenilirlik ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H25: Empati ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H3: Demografik özelliklere göre (cinsiyet, eğitim düzeyi) hizmet kalitesi, psikolojik güçlendirme ve iş tatmini farklılık göstermektedir.

H31: Cinsiyete göre hizmet kalitesi farklılık göstermektedir.

H32: Cinsiyete göre psikolojik güçlendirme farklılık göstermektedir.

H33: Cinsiyete göre iş tatmini farklılık göstermektedir.

H34: Eğitim düzeyine göre hizmet kalitesi farklılık göstermektedir.

H35: Eğitim düzeyine göre psikolojik güçlendirme farklılık göstermektedir.

H36: Eğitim düzeyine göre iş tatmini farklılık göstermektedir.

Belediyeler, işletmeler veya tüm kamu kurum ve kuruluşları hizmet noktasında en iyisini sunma çabası içerisinde oldukları sürece başarıyı yakalayacaklardır. Bu noktada sürekli kendini yenilemek, projeler üretmek, beklentilerin neler olduğunu tespit etmek, teknolojiyi yakından takip etmek son derece önemlidir. Belediyeler özellikle hem kurum içi hem de kurum dışındaki çevreye karşı sorumluluklarının bilincinde olup hareket etmelidir. Hizmet kalitesinin yüksek tutulması motivasyonu yüksek, yetenek ve becerilerini rahatlıkla ifade edebilen, kararlarda söz sahibi olan ve işinden memnun çalışanların varlığı ile mümkündür. Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar hizmet kalitesinin yüksek olmasının yönetim için en önemli başarı faktörü olarak nitelendirilmesinde farkındalık oluşturmak adına önem taşımaktadır.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini belediye çalışanları oluşturmaktadır. Örneklem olarak Aksaray İli Ortaköy İlçe Belediyesi çalışanları belirlenmiştir. Bu örneklem içerisinde rastsal olarak seçilen 130 çalışana anket uygulanmış ve 118 kişiden geri dönüş olmuştur.

3.3. Verilerin Toplanması

Araştırmada verilerin toplanmasını sağlamak için anket yöntemi uygulanmıştır. Araştırma da kullanılan anket dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik değişkenleri içeren 11 soru yer almaktadır. Anketin bu bölümünde yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim düzeyi, görev ve statü, işinden memnuniyet düzeyi, belediye hizmetlerinin kalite düzeyi, belediyeden memnuniyet düzeyi, kendi başarı düzeyi ve belediyenin başarı düzeyi sorularına yer verilmiştir. Anketin ikinci bölümünde Parasuraman ve arkadaşları (1988) tarafından geliştirilmiş olan 22 soruluk hizmet kalitesi ölçeği yer almaktadır. Anketin üçüncü bölümünde ise Spreitzer ve arkadaşları (1995) tarafından geliştirilmiş olan 12 soruluk psikolojik güçlendirme ölçeği bulunmaktadır. Çalışmanın dördüncü bölümünde Schriesheim ve arkadaşları (1993) tarafından geliştirilmiş olan ve 20 maddeden oluşan iş tatmini ölçeği kullanılmıştır.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırmada uygulanan ankette elde edilen verilerin analizi için "SPSS 21.0" programı kullanılmıştır. Hizmet kalitesi ile psikolojik güçlendirme ve iş tatmini arasındaki ilişkileri belirlemek için korelasyon ve regresyon analizi; hizmet kalitesi, psikolojik güçlendirme ve iş

tatmininin demografik özelliklere göre farklılıklarını belirlemek için ise T-testi ve Anova testi yapılmıştır. Bu analizler sonucunda elde edilen bulgular değerlendirilmiştir.

4. BULGULAR

Tablo 1: Demografik Bulgular

Cinsiyet	F (Sıklık)	% Yüzde	Medeni Hal	F (Sıklık)	% Yüzde
Kadın	12	10,2	Bekâr	15	12,7
Erkek	106	89,8	Evlü	103	87,3
Toplam	118	100,0	Toplam	118	100,0
Yaş	F (Sıklık)	% Yüzde	Çocuk Sayısı	F (Sıklık)	% Yüzde
25 den az	3	2,5	Çocuk Yok	25	21,2
26-30	20	16,9	1 Çocuk	18	15,3
31-35	33	28,0	2 Çocuk	40	33,9
36-40	29	24,6	3 Çocuk	28	23,7
41-45	14	11,9	4 Çocuk	5	4,2
46 ve üstü	19	16,1	5 Çocuk	2	1,7
Toplam	118	100,0	Toplam	118	100,0
Eğitim Düzeyi	F (Sıklık)	% Yüzde	Görev ve Statü	F (Sıklık)	% Yüzde
İlköğretim	20	16,9	Yönetici	14	11,9
Lise	31	26,3	Memur	17	14,4
Önlisans	40	33,9	İşçi	72	61,0
Lisans	25	21,2	Sözleşmeli	15	12,7
Lisansüstü	2	1,7			
Toplam	118	100,0	Toplam	118	100,0
İşinden Memnuniyet Düzeyi	F (Sıklık)	% Yüzde	Belediye Hizmet Kalitesi	F (Sıklık)	% Yüzde
Orta	12	10,2	Orta	7	5,9
Yüksek	80	67,8	Yüksek	69	58,5
Çok Yüksek	26	22,0	Çok yüksek	42	35,6
Toplam	118	100,0	Toplam	118	100,0
Belediyeden Memnuniyet Düzeyi	F (Sıklık)	% Yüzde	Kendi Başarı Düzeyi	F (Sıklık)	% Yüzde
Orta	5	4,2	Orta	6	5,1
Yüksek	69	58,5	Yüksek	75	63,6
Çok Yüksek	44	37,3	Çok Yüksek	37	31,4
Toplam	118	100,0	Toplam	118	100,0
Belediyenin Başarı Düzeyi	F (Sıklık)	% Yüzde			
Çok Düşük	1	,8			
Orta	3	2,5			
Yüksek	69	58,5			
Çok Yüksek	45	38,1			
Toplam	118	100,0			

Tablo 1’de katılımcılarla ilgili demografik bulgular incelendiğinde katılımcıların cinsiyet dağılımlarının % 10.2’sini bayanlar (12 kişi), % 89.8’ini erkekler (106 kişi) oluşturmaktadır. Ankete katılanların medeni durumları incelendiğinde % 12.7’si bekâr (15 kişi), % 87.3’ü (103 kişi) evlidir. Yaş durumlarına bakıldığında katılımcıların % 2.5’i (3 kişi) 25 yaşın altında, % 16.9’u (20 kişi) 26-30 yaş aralığında, % 28.0’i (33 kişi) 31-35 yaş aralığında %24.6’sı (29 kişi) 36-40 yaş aralığında, % 11.9’u (14 kişi) 41-45 yaş aralığında ve % 16.1’i (9 kişi) 46 ve üstü yaşındadır. Çocuk sayıları değerlendirildiğinde % 21.2’sinin (25 kişi) çocuğu yokken, % 15.3’ünün (18 kişi) 1 çocuğu, % 33.9’unun (40 kişi) 2 çocuğu, % 23.7’sinin (28 kişi) 3 çocuğu, % 4.2’sinin (5 kişi) 4 çocuğu, % 1.7’sinin (2 kişi) 5 çocuğu olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların eğitim durumları değerlendirildiğinde % 16.9’u (20 kişi) ilköğretim, % 26.3’ü (31 kişi) lise, % 33.9’u (40 kişi) önlisans, % 21.2’si (25 kişi) lisans, % 1.7’si (2 kişi) yüksek lisans eğitimi almıştır. Görev ve statüleri incelendiğinde % 11.9’u (14 kişi) yönetici, % 14.4’ü (17 kişi) memur, % 61.0’i (72 kişi) işçi, % 12.7’si (15 kişi) sözleşmeli çalışandır. Katılımcıların işinden memnuniyet düzeyine bakıldığında % 10.2’si (12 kişi) orta, % 67.8’i (80 kişi) yüksek, % 22.0’si (26 kişi) çok yüksek düzeyde işinden memnundur. Belediyenin hizmet kalitesi düzeyi incelendiğinde % 5.9’u (7 kişi) orta, % 58.5’i (69 kişi) yüksek, % 35.6’sı (42 kişi) çok yüksek düzeyde şeklinde yanıtlar verilmiştir. Belediyeden memnuniyet düzeyi incelendiğinde % 4.2’si (5 kişi) orta, % 58.5’i (69 kişi) yüksek, %

37.3'ü (44 kişi) çok yüksek olduğu yönündedir. Çalışanların kendi başarı düzeyine bakıldığında % 5.1'i (6 kişi) orta, % 63.6'sı (75 kişi) yüksek, % 31.4'ü (37 kişi) çok yüksek düzeyde olduğu gözlemlenmiştir. Belediyenin başarı düzeyi incelendiğinde % 0.8'inin (1 kişi) çok düşük, % 2.5'inin (3 kişi) orta, % 58.5'inin (69 kişi) yüksek, % 38.1'inin (45 kişi) çok yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2. Değişkenlerin Güvenilirliği

	Cronbach Alpha Değeri (α)	N (Soru Sayısı)
Hizmet Kalitesi	,628	22
Psikolojik Güçlendirme	,863	12
İş Tatmini	,726	20

* $0,80 < \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Anket soruları öncelikle bağımsız değişken (hizmet kalitesi) ve bağımlı değişken (psikolojik güçlendirme ve iş tatmini) güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Sonuç olarak tablo 2'de görüldüğü gibi alfa (cronbach alpha) katsayısı psikolojik güçlendirme için yüksek derecede iken hizmet kalitesi ve iş tatmini için orta derecede güvenilir olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3: Hizmet Kalitesi KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,781
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	674,665
	df	136
	Sig.	,000

Tablo 3'de görüldüğü gibi verilerin faktör analizine uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett testi ile analiz edilmiştir. Bu ölçme aracına göre KMO değerinin 0,78 ve Bartlett's test sonucunun anlamlı (ki-kare için $p < 00.1$) olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç faktör analizi için örneklemin yeterli olduğunu göstermektedir ve bu değer "iyi" sınıflandırmasına karşılık gelmektedir.

Tablo 4: Hizmet Kalitesi Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçek Maddeleri	Faktör Yükleri			
EMPATİ				
Soru 19	,752			
Soru 21	,736			
Soru 22	,698			
Soru 17	,683			
Soru 15	,631			
GÜVENİLİRLİK				
Soru 8		,808		
Soru 6		,724		
Soru 5		,688		
GÜVEN				
Soru 18			,754	
Soru 16			,746	
Soru 12			,621	
Soru10			,544	
HEVESLİLİK				
Soru 13				,823
Soru 11				,723
FİZİKSEL ÖZELLİK				
Soru 4				,733
Soru 1				,731
Soru2				,684

Tablo 4 incelendiğinde hizmet kalitesinin 5 boyutta (fiziksel özellik, güvenilirlik, heveslilik, güven, empati) toplandığı görülmektedir. Bu sonuç asıl ölçekteki sonuçları destekler niteliktedir. Ancak ifadelerden 3, 7, 9, 14 ve 20. ifadeler birden fazla yüklenme yaptığı için ve faktör yükü 0,05'in altında olan sorular çıkarılmıştır.

Tablo 5: Psikolojik Güçlendirme KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,791
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1047,093
	df	66
	Sig.	,000

Tablo 3’de görüldüğü gibi verilerin faktör analizine uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett testi ile analiz edilmiştir. Bu ölçme aracına göre KMO değerinin 0,79 ve Bartlett’s test sonucunun anlamlı (ki-kare için $p < 00.1$) olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç faktör analizi için örneklemin yeterli olduğunu göstermektedir ve bu değer “iyi” sınıflandırmasına karşılık gelmektedir.

Tablo 6: Psikolojik Güçlendirme Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçek Maddeleri	Faktör Yükleri	
ÖZERKLİK-ETKİ		
Soru 31	,922	
Soru 32	,918	
Soru 33	,907	
Soru 34	,904	
Soru 30	,875	
Soru 29	,711	
ANLAM		
Soru 23		,879
Soru 25		,829
Soru 24		,748
YETKİNLİK		
Soru 26		,862
Soru 28		,856
Soru 27		,737

Tablo 4 incelendiğinde hizmet kalitesinin 3 boyutta (özerklik-etki, anlam ve yetkinlik) toplandığı görülmektedir. Bunda soruların yakın anlamlı olmasının etkisinin olduğu söylenebilir. Asıl ölçekte özerklik ve etki boyutu ayrı bir boyut olarak değerlendirilmiştir. Bu çalışmada ise tek boyut olarak değerlendirilmiştir ve herhangi bir soru çıkarımı yapılmamıştır.

Tablo 5: Cinsiyete Göre Hizmet Kalitesi, Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini t-Testi Analiz Sonuçları

	Cinsiyet	N(Kişi Sayısı)	Ortalama
Hizmet Kalitesi	Kadın	12	71,5000
	Erkek	106	71,6887
Sig ,573			
	Cinsiyet	N(Kişi Sayısı)	Ortalama
Psikolojik Güçlendirme	Kadın	12	43,9167
	Erkek	106	42,6415
Sig ,843			
	Cinsiyet	N(Kişi Sayısı)	Ortalama
İş Tatmini	Kadın	12	74,4167
	Erkek	106	76,9245
Sig ,894			

* Ortalama farklılığı 0.95 güven aralığında anlamlıdır.

Cinsiyete göre hizmet kalitesi, psikolojik güçlendirme ve iş tatmininin farklılık arz edip etmediğini gösteren tablo 5 incelendiğinde, cinsiyete göre üç değişkeninde farklılık arz etmediği görülmektedir. Buradan hareketle H3₁, H3₂ ve H3₃ hipotezleri reddedilmektedir.

Tablo 6: Eğitim Düzeyine Göre Hizmet Kalitesi, Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Anova Testi Analiz Sonuçları

	Eğitim Düzeyi	Ortalama
Hizmet Kalitesi	İlköğretim	69,1000
	Lise-Dengi	72,4839
	Önlisans	72,7500
	Lisans	70,8000
	Yüksek Lisans	74,0000
	Toplam	71,6695
Sig ,085		
Psikolojik Güçlendirme	İlköğretim	38,9000
	Lise-Dengi	41,3871
	Önlisans	42,4000
	Lisans	47,3200
	Yüksek Lisans	53,5000
	Toplam	42,7712
Sig ,000		
İş Tatmini	İlköğretim	73,4500
	Lise-Dengi	75,0645
	Önlisans	76,2750
	Lisans	80,8400
	Yüksek Lisans	89,5000
	Toplam	76,6695
Sig ,058		

* Ortalama farklılığı 0.95 güven aralığında anlamlıdır.

Eğitim durumuna göre personel güçlendirme, performans ve verimliliğin farklılık arz edip etmediğini gösteren tablo 6 incelendiğinde eğitim durumuna göre sadece psikolojik güçlendirmenin, farklılık arz ettiği görülmektedir. Buradan hareketle H35 hipotezi kabul edilirken H34 ve H36 hipotezleri reddedilmektedir. Eğitim durumu ortalamalarına bakıldığında psikolojik güçlendirmede yüksek lisans eğitimi alanların ortalamalarının yüksek olduğu gözlemlenmektedir.

Tablo 7: Hizmet Kalitesi, Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

		Anlam	Yetkinlik	Özerklik-Etki	İş Tatmini
Fiziksel Özellik	Pearson Correlation	,267**	,172	,135	,133
	Sig. (2-tailed)	,003	,063	,146	,150
Heveslilik	Pearson Correlation	,178	,087	-,039	,055
	Sig. (2-tailed)	,053	,349	,679	,553
Güven	Pearson Correlation	,206*	,181	,096	,192*
	Sig. (2-tailed)	,025	,050	,299	,037
Güvenilirlik	Pearson Correlation	,411**	,065	,094	,141
	Sig. (2-tailed)	,000	,485	,309	,129
Empati	Pearson Correlation	,415**	,241**	-,029	,240**
	Sig. (2-tailed)	,000	,009	,755	,009

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tablo 7’de hizmet kalitesi (fiziksel özellik, heveslilik, güven, güvenilirlik, empati) ile psikolojik güçlendirme (anlam, yetkinlik, özerklik-etki) ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Buna tabloya göre fiziksel özellik ile anlam; güven ile anlam ve iş tatmini; güvenilirlikle anlam; empati ile anlam, yetkinlik ve iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir. Buradan hareketle H11, H17, H110, H113, H114, H23, H25 hipotezleri

kabul edilirken; H1₂, H1₃, H1₄, H1₅, H1₆, H1₈, H1₉, H1₁₁, H1₁₂, H1₁₅, H2₁, H2₂, H2₄ hipotezleri ise reddedilmektedir.

Tablo 8: Hizmet Kalitesi ile Psikolojik Güçlendirme Arasındaki İlişkiye Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

	B	Sig.	Beta	t
Sabit	20,307	,037		2,106
Fiziksel Özellik	1,066	,096	,166	1,680
Heveslilik	-,659	,386	-,092	-,871
Güven	,479	,332	,104	,975
Güvenilirlik	,454	,428	,087	,796
Empati	,030	,923	,011	,097
R	,252			
R ²	,064			
Düzeltilmiş R ²	,022			
Standart Hata	6,95053			
F Değeri	1,524			
Durbin-Watson	1,990			

Bu çalışmada hizmet kalitesinin boyutları olan fiziksel özellik, heveslilik, güven, güvenilirlik ve empatinin psikolojik güçlendirme üzerine etkisini ölçmek için regresyon analizi yapılmış ve herhangi bir etkinin olmadığı görülmüştür.

Tablo 9: Hizmet Kalitesi ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiye Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

	B	Sig.	Beta	t
Sabit	40,696	,006		2,789
Fiziksel Özellik	,299	,756	,030	,311
Heveslilik	-1,313	,253	-,119	-1,148
Güven	,604	,419	,085	,811
Güvenilirlik	1,254	,149	,155	1,452
Empati	,817	,086	,189	1,732
R	,310			
R ²	,096			
Düzeltilmiş R ²	,056			
Standart Hata	10,52182			
F Değeri	2,390			
Durbin-Watson	1,768			

Bu çalışmada hizmet kalitesinin boyutları olan fiziksel özellik, heveslilik, güven, güvenilirlik ve empatinin iş tatmini üzerine etkisini ölçmek için regresyon analizi yapılmış ve herhangi bir etkinin olmadığı görülmüştür.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma Aksaray ili Ortaköy ilçesi Belediye çalışanları ile yapılmış olmakla birlikte hizmet kalitesi, psikolojik güçlendirme ve iş tatmini arasındaki ilişkileri incelemeyi amaç edinmiştir. Bu araştırma kapsamında demografik bulgular incelendiğinde araştırma örnekleminin büyük kısmını erkekler oluşturmaktadır. Ankete katılanların çoğunluğu evli ve 26-30 yaş aralığındadır. Katılımcıların çoğu 2 çocuk sahibidir ve önlisans mezunudur. Yine katılımcıların büyük kısmı işçi statüsünde ve işinden memnuniyet düzeyleri yüksektir. Katılımcıların çoğu belediye hizmet kalitesini, belediyeden memnuniyet düzeylerini, endi başarı düzeylerini ve belediyenin başarı düzeylerini yüksek düzeyde olarak belirtmişlerdir.

Cinsiyete göre hizmet kalitesi, psikolojik güçlendirme ve iş tatminin farklılık arzemediği görülürken; eğitim durumuna göre sadece psikolojik güçlendirmenin farklılık arzettiği görülmüştür.

Hizmet kalitesi, psikolojik güçlendirme ve iş tatmini arasındaki ilişkilere bakıldığında fiziksel özellik ile anlam; güven ile anlam ve iş tatmini; güvenilirlikle anlam; empati ile anlam, yetkinlik ve iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.

Regresyon analizi sonuçlarına bakıldığında ise hizmet kalitesinin psikolojik güçlendirme ve iş tatminini etkilemediği görülmüştür. Bu durum beklenen aksi şekilde gerçekleşmiş bir sonuçtur.

Çünkü çalışanlara yönelik sunulan hizmet kalitesinin artmasının psikolojik güçlendirme ve iş tatminini artırması beklenirken hiçbir etki söz konusu olmamıştır.

Psikolojik güçlendirme ve iş tatmininin artırılması performansın yüksek olması için önemlidir. Güçlenmiş ve tatmin olmuş çalışanlara sahip olmak içinde kurumlar kaliteli hizmet sunmalı ve onlara önem verildiğini hissettirmelidir. Bunun için çalışanların beklenti ve ihtiyaçları belirlenebilir. Ayrıca memnun olunan veya olunmayan hizmetler araştırılabilir. Yöneticiler farklı hizmetler sunabilmek için başka belediyelerin uygulamalarını inceleyebilir ve kendi belediyelerinde uygun şekilde hayata geçirebilirler. Çalışanlara kaliteli hizmeti sunacak olan yine çalışanlar olacağına göre çalışanlar hizmet konusunda eğitilebilirler.

Hizmet kalitesi, psikolojik güçlendirme ve iş tatmini ilişkisini ortaya koyan bu çalışma yöneticilerin ve çalışanların dikkat etmesi gerekenleri sunması bakımından önemlidir. Elde edilen bulgulara göre psikolojik güçlendirme ve iş tatmininin sağlanmasında hizmet kalitesinden başka faktörlerin neler olabileceğinin araştırılmasının gerekli olduğunu ortaya koyması açısından a ayrıca önem taşımaktadır. Bu yüzden araştırmacıların bu konuya eğilim ve özen göstermeleri gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Akıncı, Z. (2002).“Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, (4), 1-25.

Altunışık, R., Özdemir, Ş. ve Torlak, Ö. (2004). Modern Pazarlama, Değişim Yayınları, 3. Baskı, İstanbul.

Arı, G. S. ve Ergeneli, A. (2003). "Psikolojik Güçlendirme Algısı ve Bazı Demografik Değişkenlerin Örgütsel Bağlılığa Etkisi", H. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Cilt: 21, Sayı: 1, 129-149.

Bakan, İ., Erşahan, B., Büyükbeşe, T., Sezer, B., Taş, F., Şirikçi, A. (2014). “Sağlıkta Hizmet Kalitesi, Öğrenen Örgüt ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Alan Araştırması”, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 4, Sayı: 2, 189-203.

Başanbaş, Ş. (2013). “Algılanan Kalite İle Müşteri Tatmini Arasındaki İlişki: Filtre Kullanıcıları Üzerine Yapılan Ampirik Bir Çalışma”, Akademik Bakış Dergisi, Sayı: 34, 1-21.

Çiçek, H. K. ve Çoruk, A. (2017). “İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Okul Yaşam Kalitesi Algıları ile İş Doyumu Algıları Arasındaki İlişki”, Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 31, 750-761.

Demirel, E. T., Yatkın, A., Düşükcan, M., Derin, N., Çakınberk, A. ve Güven, M. (2013). “Vatandaşların Belediye Hizmet Kalitesi Algılamaları Üzerinde Belediye Başkanlarının Liderlik (Hükümdar/Hizmetkâr) Özelliklerinin Belirleyiciliği: TRB - I Bölgesi Örneği”, Çağdaş Yerel Yönetimler, Cilt 22, Sayı 2, 45-81.

Demirel, E. T., Yatkın, A., Düşükcan, M., Derin, N., Çakınberk, A. ve Güven, M. (2013). “Seçmen Görüşlerine Göre Belediye Hizmet Kalitesi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması”, Çağdaş Yerel Yönetimler, Cilt 22, Sayı 3, 31-52.

Ersöz, S., Pınarbaşı, M., Türker, A. K., Yüzükırmızı, M. (2009). “Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması”, Int.J.Eng.Research & Development, Vol.1, No.1, 19-27.

Hu, S.L.Y. ve Leung, L. (2003). “Effects of Expectancy-Value, Attitudes, and Use of the Internet on Psychological Empowerment Experienced by Chinese Women at the Workplace” Telematics and Informatics, 20(4):365-382.

Kang G., (2006). “The Hierarchical Structure of Service Quality: Integration of Technical and Functional Quality”, Managing Service Quality, 16(1):37-50.

- Keser, A. (2005). “İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama”, *Çalışma ve Toplum*, 2005/4, 77-96.
- Kitapçı, H. Ve Kaygısız, Ö. C. (2014). “İKY Uygulamalarına Yönelik Algının Örgütsel Bağlılığa Etkisinde İş Tatmininin Ara Değişken Olarak İncelenmesi”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 17, Sayı: 31, 157-192.
- Laschinger, H.K.S., Finegan, J.E., Shamian, J., Wilk, P. (2004). “A Longitudinal Analysis of the Impact of Workplace Empowerment on Work Satisfaction” *Journal of Organizational Behavior*, 25(4):527-545.
- Locke, E. A. (1969). “What is Job Satisfaction?”, *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Mohammad, A. A. S. ve Alhamadani, S. Y. M. (2011). “Service Quality Perspectives and Customer Satisfaction in Commercial Banks Working in Jordan”, *Middle Eastern Finance and Economics*, Issue 14, 60-72.
- Naik, C.N.K., Gantasala, S. B., Prabhakar, G. V. (2010). “Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing”, *European Journal of Social Sciences – Volume 16, Number 2*, 231-243.
- Okumuş, A. ve Duygun, A. (2008). “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt/Vol.:8, Sayı: 2, 17–38.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *The Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, 64(1):12-40.
- Schriesheim, C. A., Powers, K. J., Scandura, T. A., Gardiner, C. C. and Lankau, M. J. (1993), "Improving Construct Measurement in Management Research: Comments and a Quantitative Approach for Assessing the Theoretical Content Adequacy of Paper-and-Pencil Survey-Type Instruments", *Journal of Management*, 19(2): 385-417.
- Spreitzer, G. M. (1995). “Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation”, *Academy of Management Journal*, Vol.38, No.5, 1442-1465.
- Tekiner, M. A. (2014). “Psikolojik Güçlendirme Ve Duygusal Bağlılık: Emniyet Teşkilatı Örneği”, *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Yıl: 14, Sayı: 27, 172-203.
- Thomas, K.W. and Velthouse, B.A. (1990). “Cognitive Elements of Empowerment”, *Academy of Management Review*, 15(4):666-681.
- Weiss, H., M. (2002). “Deconstructing Job Satisfaction Separating Evaluations, Beliefs And Affective Experiences”, *Human Resource Management Review*, Vol:12, s. 173-194.Bu
- Yapraklı, Ş. ve Sağlık, E. (2010). “Hizmet İşletmelerinde Rekabet Aracı Olarak Hizmet Kalitesi Ve İlişki Kalitesi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi*, cilt:9, sayı: 34, 71-85.
- Yavuz, C. ve Karadeniz, C. B. (2009). “Sınıf Öğretmenlerinin Motivasyonunun İş Tatmini Üzerine Etkisi”, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Volume 2/9, 507-519.
- Yıldırım, C. ve Şafaklı, O. V. (2016). “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçülmesi: Lefke Belediyesi Örneği”, *EUL Journal of Social Sciences*, VII(II):100-116.

Yıldırım, B. G. (2011). Belediye Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Ölçeği Geliştirme: Kamu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Yıldız, S. M. (2014). “İçsel Pazarlamanın İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Rolü: Spor ve Fiziksel Etkinlik İşletmeleri Üzerine Ampirik Bir İnceleme”, Ege Akademik Bakış, Cilt: 14, Sayı: 1, 137-146.

Yücel, İ. ve Demirel, Y. (2012). “Psikolojik Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi Üzerine Bir Araştırma”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 23, 19 – 48.