



Tennur YERLİSU LAPA, Emrah BAŞTAÇ

*Akdeniz Üniversitesi Beden Eğit. ve Spor Y.O*  
[tennur@akdeniz.edu.tr](mailto:tennur@akdeniz.edu.tr)

ORIGINAL ARTICLE

**EVALUATING THE SERVICE QUALITY ASSESSMENT OF INDIVIDUALS ATTENDING FITNESS CENTERS IN ANTALYA ACCORDING TO AGE, GENDER AND EDUCATION**

**Abstract**

The aim of the study is to evaluate the service quality assessment of individuals attending fitness centers in Antalya, according to gender, age and education variables. The Population of the research consists of 1400 individuals attending two different centers of a same fitness club in Antalya city center. The Sample of the study was formed by random sampling method. According to this, study group included 170 men ( $\bar{X}_{age}=31.43\pm 9.81$ ) and 132 women ( $\bar{X}_{age}=30.01\pm 9.21$ ) making a total of 302 individuals ( $\bar{X}_{age}=30.81\pm 9.56$ ) who were attending regularly to these centers. In this study the data collection tool was the "Service Quality Assessment Scale" which consisted of 34 items and four sub-dimensions. The scale was developed by Lam (2000), adapted to Turkish language and evaluated for validity and reliability by Gürbüz et al. (2004). In data analysis, descriptive statistics were utilized for demographic variables. In order to compare Staff, Programme, Locker Room and Facility sub-dimensions of service quality assessment scale, One-way Multivariate Analysis of Variance (ONE-WAY MANOVA) is used. The results of the MANOVA suggested that, according to age variable (Hotelling's  $T^2=.014$ ;  $F_{(4,297)}=1.062$ ;  $\eta^2=.014$ ;  $p>0.05$ ) no significant difference was found in service quality assessment scale and sub-dimensions, however, significant differences were observed according to gender (Hotelling's  $T^2=.034$ ;  $F_{(4,297)}=2.498$ ;  $\eta^2=.033$ ;  $p<0.05$ ) and education (Hotelling's  $T^2=.048$ ;  $F_{(4,297)}=3.598$ ;  $\eta^2=.046$ ;  $p<0.05$ ) variables. In conclusion, it can be accepted that participants had satisfactory evaluations concerning the service quality of fitness centers that they were attending.

**Key Words:** Fitness centers, Service quality, Assessment of service quality

**ANTALYA'DA FİTNESS MERKEZLERİNE DEVAM EDEN BİREYLERİN YAŞ, CİNSİYET VE EĞİTİMLERİNE GÖRE BU MERKEZLERE YÖNELİK HİZMET KALİTESİ DEĞERLENDİRİLMELERİNİN İNCELENMESİ**

**Özet**

*Bu çalışmanın amacı; Antalya'da fitness merkezlerine devam eden bireylerin cinsiyet, yaş ve eğitim değişkenleri açısından bu merkezlere yönelik hizmet kalitesi değerlendirilmelerinin incelenmesidir. Araştırmanın evrenini Antalya merkezinde yer alan aynı isimli fitness merkezinin iki farklı şubesine devam eden toplam 1400 birey oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklem grubu basit rastgele örnekleme yöntemi ile oluşturulmuştur. Buna göre; çalışma grubunu bu merkezlere son bir yıldır düzenli gelen 170 erkek ( $\bar{X}_{yaş}=31.43\pm 9.81$ ) ve 132 kadın ( $\bar{X}_{yaş}=30.01\pm 9.21$ ) toplam 302 ( $\bar{X}_{yaş}=30.81\pm 9.56$ ) oluşturmaktadır. Bu çalışmada veri toplama aracı olarak Lam'ın (2000) geliştirdiği ve Gürbüz ve diğerleri (2004) tarafından Türkçeye uyarlanıp geçerlik güvenirlik çalışması yapılmış olan 34 maddeden ve dört alt boyuttan oluşan "Service Quality Assessment Scale (SQAS)" (Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği) kullanılmıştır. Verilerin analizinde kişisel bilgiler için tanımlayıcı istatistik yöntemler ve katılımcıların hizmet kalitesi memnuniyet düzeylerini personel, program, soyunma odaları ve tesis alt boyutlarına göre cinsiyet, yaş ve eğitim farkını test etmek için Tek Yönlü Çok Değişkenli Varyans Analizi (Manova) kullanılmıştır. Yapılan MANOVA analizi; katılımcıların yaşlarına (Hotelling's  $T^2=.014$ ;  $F_{(4,297)}=1.062$ ;  $\eta^2=.014$ ;  $p>0.05$ ) göre hizmet kalitesi değerlendirme alt boyutları arasında anlamlı fark olmadığını; cinsiyetlerine (Hotelling's  $T^2=.034$ ;  $F_{(4,297)}=2.498$ ;  $\eta^2=.033$ ;  $p<0.05$ ) ve eğitimlerine (Hotelling's  $T^2=.048$ ;  $F_{(4,297)}=3.598$ ;  $\eta^2=.046$ ;  $p<0.05$ ) göre fark olduğunu ortaya koymuştur. Sonuç olarak; katılımcıların genel olarak devam ettikleri Fitness merkezlerindeki hizmet kalitesinden memnun oldukları söylenebilir.*

**Anahtar Kelimeler:** : Fitnes merkezleri, Hizmet kalitesi, Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi

### Giriş (Introduction)

Günümüzde diğer sektörlerde olduğu gibi spordaki hizmet sektöründe de rekabet düzeyi oldukça artmıştır. Bu rekabet ortamında spor işletmeleri devamlılığını sağlamak, kazançlarını artırmak, müşterilerini kaybetmemek ve var olan müşteri potansiyellerine yenilerini eklemek için büyük bir çaba içerisine girmişlerdir. Hizmet alan müşterilerini iyi tanıyan, onların beklentilerini karşılayan, kaliteli hizmet sunabilen spor işletmeleri avantajlı hale gelmektedirler. Tüm bu avantajları elde etmek için işletmelerin Toplam Kalite Yönetimi içerisinde yer alan uygulamaları benimsemeleri gerekmektedir. Zira Toplam Kalite Yönetiminde sürekli iyileştirme, müşteri memnuniyeti ve kalite kavramları ortak unsur olarak görülmektedir (Alpullu ve diğ., 2008). Toplam kalite yönetimi organizasyonlarda kalitenin artırılmasını amaçlayan bir yönetim anlayışıdır. Bu yönetim anlayışında hedef, müşterilerin beklenti ve istekleri doğrultusunda ürün ve hizmetlerin kalitesinin ve verimliliğin artırılmasıdır. Bunun için son yıllarda sıkça gündeme gelen “hizmet kalitesi” ve “müşteri memnuniyeti” üzerine odaklanılmıştır. Bu noktada “Kalite”, “Hizmet”, “Hizmet kalitesi” ve “Müşteri memnuniyeti” kavramları üzerinde durmak gerekmektedir.

Kalite genel olarak; “üretildiği yerde tüketilen bir iş veya eylem, bir başarı gücü, sosyal olay veya çaba” olarak tanımlanabilir (Uyguç, 1998). Hizmet kavramı; Koç (2001) ile Pine ve Gilmore (1998) tarafından, zaman, yer, biçim ve psikolojik yararlar sağlayan, bir alıcı (müşteri) adına yapılan ve elle tutulamayan (soyut olan) bir takım olumlu etkinlikler olarak tanımlarken, Kotler (1997) ise “bir tarafın diğerine sunduğu şeylerin sahipliğini gerekli kılmayan soyut bir faaliyet veya hareket” olarak tanımlamıştır. Bu iki kavramın tanımlanmasından hareketle hizmet kalitesi kavramını incelediğimizde; hizmet kalitesinin, işletme yönetimi alanında uzun zamandan beri çalışılan bir konu olduğunu görmekteyiz. Bununla birlikte araştırmacılar hizmet kalitesinin kavramsallaştırılmasında bir fikir birliğine varamamışlardır (Cronin ve Taylor, 1992). Farklı araştırmacılar hizmet kalitesinin farklı yönlerini ele almışlardır. Müşteri memnuniyetinin sağlanmasında önemli bir yer tutan hizmet kalitesinin hizmet sektöründe ilk uygulamaları 1940 yılında görülmeye başlanmıştır. Sonraki yıllarda da hızlı bir gelişme ve büyüme göstermiştir. Günümüzde hizmet kalitesi tanımlarının hep müşteri yönlü yapıldığı görülmektedir. Hizmet kalitesi, verilen hizmet düzeyinin müşteri beklentilerini ne oranda karşıladığı sonucunda oluşan algı olarak tanımlanabilir (Grönroos, 1984; Kızılgın, 2002; Parasuraman ve diğ., 1994).

Bitner (1992) ise algılanan hizmet kalitesini, “müşterinin beklentileri ve algıları arasındaki farkın yönü ve derecesi” olarak tanımlamaktadırlar. Hizmet kalitesi, müşterinin hizmeti almadan önceki beklentileri (beklenen hizmet) ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini (algılanan hizmeti ya da algılanan başarı gücünü) kıyaslamasının bir sonucu olup, müşterinin beklentileri ile algılanan başarı gücü arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir. İşletmeler müşterileriyle varlıklarını sürdürebildiklerinden, onlara kendileri için ne kadar önemli olduklarını hissettirmeleri zorunlu hale gelmiştir. Günümüzde işletmeleri rakiplerinden farklı kılan şey artık işletme strateji ve politikalarını müşteri beklentilerine ve ihtiyaçlarına göre saptayarak başarılı olmaktır. Bütün işletmelerin birincil görevi müşteri yaratmak ve onu korumaktır. Onu gerçekleştirmenin yolu ise müşteri memnuniyetinden geçmektedir. Müşteri memnuniyeti için işletmelerin, müşterinin ne aradığını, neyi satın almak istediğini arayıp bulması gerekmektedir (Koçbek, 2005). Müşteri memnuniyeti, müşterinin gereksinimlerinin karşılanması ve hatta aşılmasını sağlayacak ürün ve hizmetlerin sağlanması sonucunda elde edilir (Evans ve Lindsay, 1996). Ya da diğer bir ifade ile satın alınan mal ya da hizmetin sağladığı faydalar ile müşterinin beklentilerinin kesiştiği noktada müşteri memnuniyeti ortaya çıkmaktadır (Ekmekçioğlu, 2003; Kılıç ve Pelit, 2004). Tatmin olmuş müşteriler, işletmelerin varlıklarını sürdürmeleri bakımından, vazgeçilmez niteliktedir (Kılıç, 1993).

Tüm işletmelerde olduğu gibi spor işletmelerinde de bu kavramlar son derece önemlidir. Spor işletmelerinde yürütülen faaliyetlerin temel amacının insanların birbirinden farklı sportif ihtiyaç ve isteklerini karşılayacak hizmetleri sağlamak ve sunmaktır (Ekenci ve İmamoğlu, 2002). Spor işletmeleri, müşteri merkezli ve hizmet sunan kurumlar olarak müşteri memnuniyetini sağlamak durumundadırlar. Müşteriler katıldıkları merkezden memnun oldukları takdirde tekrar geleceklerinden; hizmetin, ürünlerin ve faaliyetlerin sunulduğu diğer hizmet işletmelerinde olduğu gibi spor işletmeleri için de önemlidir. Müşteri beklentilerini karşılamak için kaliteli hizmet sunma şartı, spor işletmecilerini devamlı bir iyileşme çabasına itmektedir. Müşteriler artan kalite beklentisinde olduklarından kaliteli hizmetin sunulmaması müşteri kaybıyla sonuçlanacaktır (Deveciloğlu ve Gündoğdu, 2009). Farklı nedenlerle katılan ve bu nedenle de beklentileri farklılaşan müşterilere, her ne kadar hizmetin sınırsızlığının önemli olduğu günümüz toplumunda beklentiler hiç bitmeyecek olsa da, spor işletmelerinin temel amaçlarından biri hizmet kalitesini geliştirmek ve sunmak olmalıdır. Dolayısıyla, hizmet kalitesi spor işletmelerinde de ölçülmek zorundadır.

Son yıllarda hizmet kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin ölçülmesine yönelik birçok çalışma yapılmıştır. Hizmet kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin ölçülmesinde amaç, müşterilerin beklentilerini karşılama yönünde işletmenin bütün birimlerini harekete geçirmesi suretiyle müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini arttırmaktır.

Literatür’de hizmet kalitesi algısının ölçülmesine yönelik 2 farklı yaklaşımın olduğu bilinmektedir; bunlardan birincisi; Grönroos’un (1984) geliştirdiği “İskandinav yaklaşımı”, ikincisi; Parasuraman ve diğ.’nin (1985) geliştirdikleri 1988 yılında yeniden düzenledikleri “Amerikan yaklaşımı”dır (Brady ve Cronin, 2001). Bahsedildiği gibi farklı işletmelerde hizmet kalitesi algısının ölçülmesine yönelik literatür’de birçok çalışma vardır, fakat spor hizmetlerindeki kalite algısı ile ilgili çalışmalar sayı ve kapsam olarak istenilen sayıda olmadığı söylenebilir. Buna rağmen literatürde sporun değişik alanlarında ve farklı spor işletme türlerinde hizmet kalitesi memnuniyet düzeylerinin ölçülmesine yönelik hem ölçek ve standartlar geliştirme anlamında hem de hizmet kalitesini değerlendirme anlamında çalışmalar yapılmıştır (Afthinos ve diğ., 2005; Bing, 2007; Chang ve diğ., 2005; Chang ve Chelladurai, 2003; Chelladurai ve diğ., 1987; Dhurup ve diğ., 2006; Howat ve diğ., 1996; Kim ve Kim, 1995; Ko ve Pastore, 2005; Lam ve diğ., 2005; Murray ve Howat, 2002; Papadimitriou ve Karteroliotis, 2000; Shonk ve diğ., 2010; Shonk ve Chelladurai, 2008).

Türkiye’de; Gürbüz ve diğ. (2004) ve Uçan (2007) tarafından Sağlık ve Fitness Merkezlerinde, Köşker Demir (2008) tarafından ise rekreasyonel spor hizmeti veren spor işletmeleri üzerinde hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik ölçek geliştirme ve geçerlik/güvenirlik çalışmaları mevcuttur. Bu çalışmada Antalya’daki bazı fitness merkezlerinin mevcut durumunu hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti açısından değerlendirmek amacıyla Gürbüz ve diğ. (2004) tarafından geliştirilen ölçek kullanılarak literatüre katkı sağlamaya çalışılmıştır.

### **Yöntem (Method)**

#### **Araştırma Grubu (Participants)**

Araştırmanın evrenini Antalya merkezinde yer alan aynı isimli fitness merkezinin iki farklı şubesine devam eden toplam 1400 birey oluşturmaktadır. Bu fitness merkezleri Antalya ilinin sunduğu koşullar itibariyle büyüklükleri, sundukları programlar ve üye sayıları dikkate alınarak seçilmiştir. Çalışmanın örneklem grubu basit rastgele örnekleme yöntemi ile oluşturulmuştur. Buna göre; çalışmanın örneklem grubu bu salonlara son bir yıldır düzenli gelen 170 erkek ( $\bar{X}_{yaş}=31.43\pm 9.81$ ) ve 132 kadın ( $\bar{X}_{yaş}=30.01\pm 9.21$ ) toplam 302 ( $\bar{X}_{yaş}=30.81\pm 9.56$ ) katılımcı oluşturmaktadır. Katılımcıların 160’ı (%53) 30 ve altı, 142’si

(%47) 31 ve üstü yaş grubunda yer almaktadır. Katılımcıların 122'si (%40,4) lise ve dengi, 180'i (%59,6) üniversite ve üstü eğitim düzeyine sahip olduklarını belirtmişlerdir.

#### Veri Toplama Aracı (Instrumentation)

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak Lam'ın (2000) geliştirdiği ve Gürbüz ve diğ. (2004) tarafından Türkçeye uyarlanıp geçerlik güvenirlik çalışması yapılmış olan "Service Quality Assessment Scale" (Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği) kullanılmıştır. Ölçek 7'li Likert tipi olup, "Az önemli" den "Çok önemli" ye doğru 1 ile 7 puan arası değerlendirmeye sahiptir. Fitness merkezlerinden hizmet alan bireylerin memnuniyet düzeyini ölçen toplam 34 maddenin yer aldığı bu ölçek 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu alt boyutlar "Personel", "Program", "Soyunma Odaları" ve "Tesis"tir.

Değerlendirme sonucu beklenti durumu ve algı durumu arasındaki en küçük fark memnuniyeti, en büyük fark memnuniyetsizliği ifade etmektedir. Bu değeri elde etmek için; beklenen durumdan alınan puanlardan algılanan durumdan alınan puanlar çıkarılmıştır ve -6 ile +6 arasında değerler elde edilmiştir. (-) değerler yüksek memnuniyeti, (+) değerler yüksek memnuniyetsizliği ifade etmektedir.

Bu araştırma için ölçeğin geneline ilişkin iç tutarlılık katsayısı .85 iken, ölçeğin alt boyutlarına ilişkin iç tutarlılık katsayıları sırası ile .72, .74, .77 ve .78'dir. Ölçeğin geneli ve alt boyutlarına ilişkin iç tutarlılık değerleri, ölçeğin güvenirlik bakımından yeterli olduğunu göstermektedir. Ölçeğin her bir alt boyutunun puanlamasında, toplam puanlar kullanılmıştır.

Anket formunda; katılımcıların cinsiyet, yaş ve eğitim durumları, demografik bilgilerini almak için sorulmuştur.

#### Verilerin Toplanması (Research Process)

Veri toplama işleminde; fitness merkezinde fiziksel aktiviteye başlamadan önce katılımcılara ölçeğin amacı ile ilgili bilgiler verilmiş ve bireylerin sözel onayı alındıktan sonra isim gizliliği ve gönüllülük esasına uygun olarak ölçek uygulanmıştır. Ölçeğin tamamlanması kişi başı yaklaşık 10 dakika zaman almıştır.

#### Verilerin Analizi (Data Analysis)

Verilerin analizinde kişisel bilgiler için tanımlayıcı istatistik yöntemleri olarak frekans (n), yüzde (%), aritmetik ortalama ( $\bar{x}$ ) ve standart sapma (Ss) kullanılmıştır. Katılımcıların hizmet kalitesi memnuniyet düzeyi ve ölçeğin alt boyutlarındaki cinsiyet, yaş ve eğitim farkını test etmek için Tek Yönlü Çok Değişkenli Varyans Analizi (Manova) kullanılmıştır. Sonuçlar 0.05 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

#### Bulgular (Results)

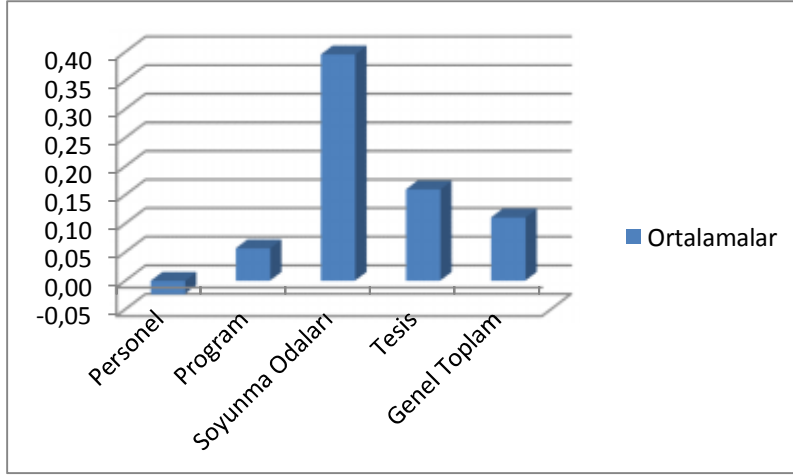
Tablo 1'de katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği alt boyutlarına ait tanımlayıcı istatistikler yer almaktadır.

Katılımcıların hizmet kalitesi memnuniyet düzeylerinin Genel Ortalaması .111 iken en yüksek memnuniyetin -.0232 ile "Personel" ortalaması ve en düşük memnuniyetin .396 ile "Soyunma Odaları"nın ortalaması olduğu saptanmıştır (Şekil 1).

**Tablo 1.** Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği alt boyutlarına göre ortalama ve standart sapma değerleri

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği	n	$\bar{x}$	Ss
Personel	302	-.023	.747
Program	302	.057	.845
Soyunma Odaları	302	.396	.966
Tesis	302	.016	.725
Toplam Puan	302	.111	.632

Şekil 1. Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği ve alt boyutlarının ortalamaları



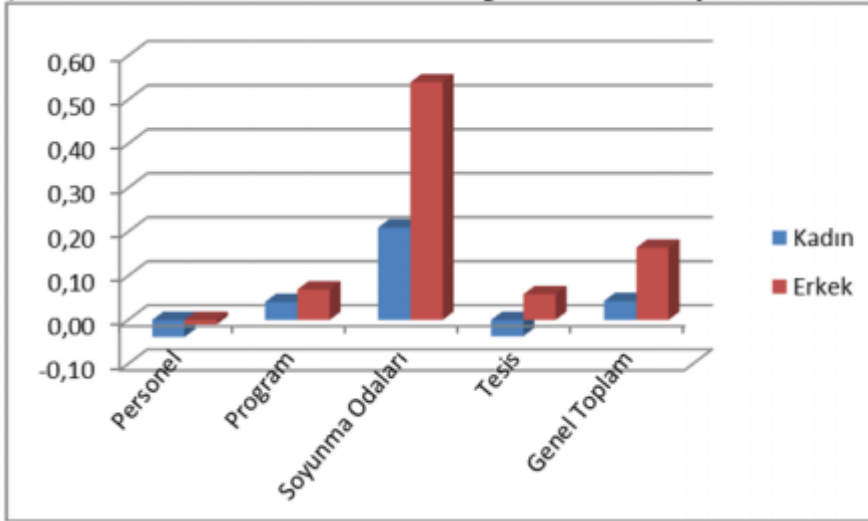
Tablo 2’de katılımcıların cinsiyetlerine göre hizmet kalitesi değerlendirme alt boyutlarının ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir.

Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme alt boyutlarının cinsiyete göre test etmek amacıyla yapılan Tek Yönlü Çok Değişkenli Varyans Analizi (Manova) sonuçlarına göre; kadın ve erkek katılımcıların hizmet kalitesi memnuniyet düzey puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark vardır (Hotelling’s  $T^2=0.034$ ;  $F_{(4,297)}=2.498$ ;  $\eta^2=0.033$ ;  $p<0.05$ ). Hizmet kalitesi memnuniyet düzeyi cinsiyete göre “Soyunma Odaları” ( $F_{(1, 300)}=8.86$ ;  $\eta^2=0.029$ ;  $p<0.05$ ) alt boyutunda anlamlı fark göstermektedir. Kadın katılımcılar soyunma odalarından erkeklere göre daha yüksek bir memnuniyet düzeyine sahiptir (Şekil 2).

Tablo 2. Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirmelerinin cinsiyete göre değerlendirilmesi

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği	Kadın n = (132)		Erkek n = (170)		Toplam n = (302)	
	$\bar{X}$	Ss	$\bar{X}$	Ss	$\bar{X}$	Ss
Personel	-.039	.765	-.010	.734	-.023	.747
Program	.041	.884	.690	.816	.057	.845
Soyunma Odaları	.210	.832	.540	1.038	.396	.966
Tesis	-.037	.710	.058	.735	.016	.725
Toplam Puan	.043	.608	.164	.646	.111	.632

Şekil 2. Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme alt boyutlarının cinsiyete göre ortalamaları



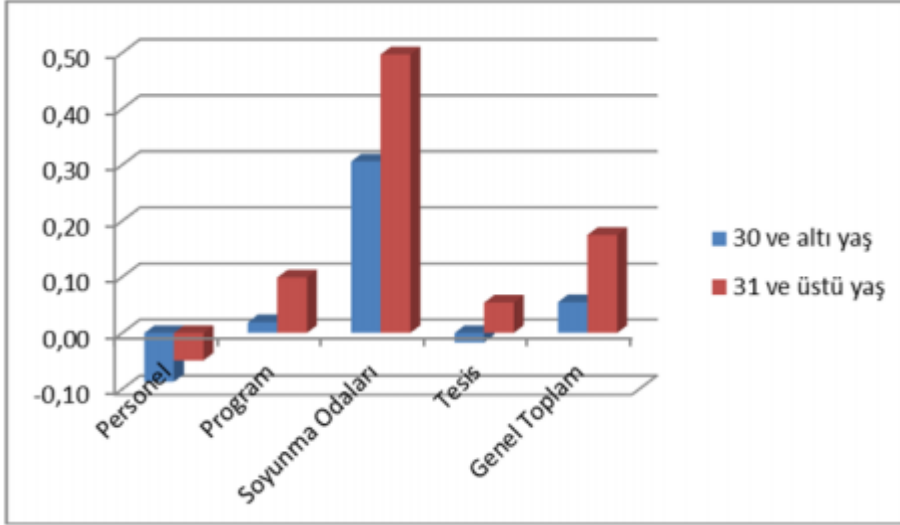
Tablo 3’de katılımcıların yaşlarına göre hizmet değerlendirme alt boyutlarının ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir.

Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme alt boyutlarının yaşa göre karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonuçlarına göre; katılımcıların hizmet kalitesi memnuniyet düzeyi puanları ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur (Hotelling’s  $T^2=0.014$ ;  $F_{(4, 297)}=1.062$ ;  $\eta^2=0.014$ ;  $p>0.05$ ) (Şekil 3).

Tablo 3. Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirmelerinin yaşa göre değerlendirilmesi

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği	30 ve altı yaş n = (160)		31 ve üstü yaş n = (142)	
	$\bar{X}$	Ss	$\bar{X}$	Ss
Personel	-.087	.621	.049	.864
Program	.019	.839	.099	.852
Soyunma Odaları	.306	.925	.497	1.000
Tesis	-.017	.709	.054	.743
Toplam Puan	.055	.594	.175	.668

Şekil 3. Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme alt boyutlarının yaşa göre ortalamaları



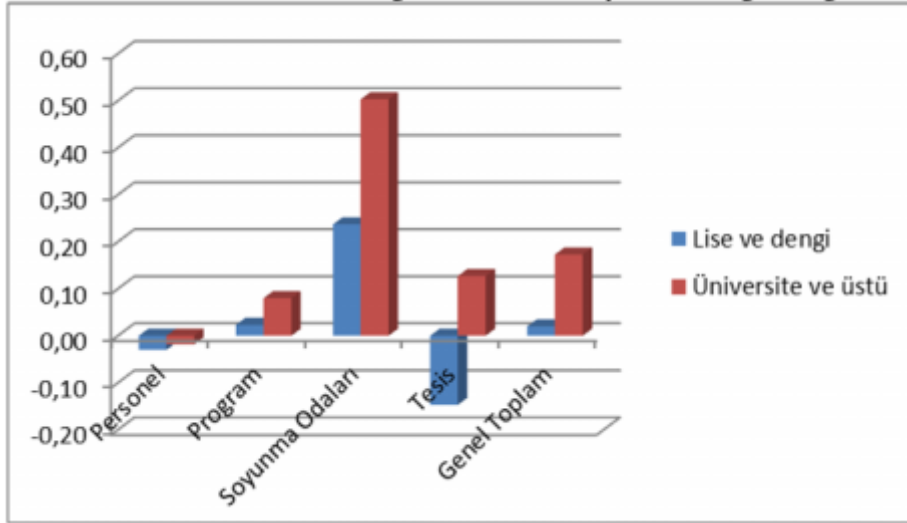
Tablo 4’de katılımcıların eğitimlerine göre hizmet kalitesi değerlendirme alt boyutlarının ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır.

Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme alt boyutlarının eğitime göre test etmek amacıyla yapılan Tek Yönlü Çok Değişkenli Varyans Analizi (Manova) sonuçlarına göre; lise ve dengi ile üniversite ve üstü eğitim düzeylerine sahip katılımcıların hizmet kalitesi memnuniyet düzey puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark vardır (Hotelling’s  $T^2=0.048$ ;  $F_{(4, 297)}=3.598$ ;  $\eta^2=0.046$ ;  $p<0.05$ ). Hizmet kalitesi memnuniyet düzeyi eğitime göre “Soyunma Odaları” ( $F_{(1, 300)}=5.57$ ;  $\eta^2=0.018$ ;  $p<0.05$ ) ve “Tesis” ( $F_{(1, 300)}=10.82$ ;  $\eta^2=0.035$ ;  $p<0.05$ ) alt boyutlarında anlamlı fark göstermektedir. “Lise ve dengi” eğitim seviyesine sahip katılımcılar, soyunma odaları ve tesislerden “Üniversite ve üstü” seviyesine sahip katılımcılara göre daha yüksek bir memnuniyet düzeyine sahiptir (Şekil 4).

Tablo 4. Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirmelerinin eğitime göre değerlendirilmesi

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği	Lise ve dengi n = (122)		Üniversite ve üstü n = (180)	
	$\bar{X}$	Ss	$\bar{X}$	Ss
Personel	-0,030	.760	-0,018	.740
Program	.023	.706	.080	.929
Soyunma Odaları	.237	.882	.503	1.007
Tesis	-0,147	.709	.127	.746
Toplam Puan	.020	.571	.173	.664

Şekil 4. Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme alt boyutlarının eğitime göre ortalamaları



### Tartışma ve Sonuç (Discussion and Conclusion)

Bu çalışmanın amacı; Antalya’da fitness merkezlerine devam eden bireylerin cinsiyet, yaş ve eğitim değişkenleri açısından bu merkezlere yönelik hizmet kalitesi değerlendirilmelerinin incelenmesidir.

Bu çalışmada katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirmelerinin genel ortalaması .1117 iken en yüksek memnuniyetin -.0232 ile “Personel” ortalaması ve en düşük memnuniyetin “Soyunma Odaları” ortalaması olduğu saptanmıştır. Bu sonuç; katılımcıların genel olarak devam ettikleri fitness merkezlerindeki hizmet kalitesinden memnun oldukları anlamına gelmektedir. Zira -6 ile +6 arasında değerler değerlendirildiğinde (-) değerler yüksek memnuniyeti, (+) değerler yüksek memnuniyetsizliği ifade etmektedir.

Bu çalışmada yapılan Çok Yönlü Varyans Analizi sonuçları; kadın ve erkek katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirmelerinin cinsiyete göre “Soyunma Odaları” alt boyutunda fark olduğunu, “Personel”, “Program” ve “Tesis” alt boyutlarında ise fark olmadığını ortaya koymuştur. Afthinos ve diğ. (2005) Yunan fitness merkezlerindeki müşterilerin hizmet kalitesi beklentilerinin cinsiyet, yaş, spor merkezi türü ve motivasyon farklılıklarına göre değerlendirildiği çalışmalarında cinsiyete göre “Soyunma Odaları” ile ilgili maddelerde fark çıkmamıştır. Bu da çalışmamızla paralellik göstermemektedir. Yine Kim ve Kim (1995) Güney Kore’deki spor merkezlerinin hizmet kalitesini değerlendirmek için yaptıkları çalışmalarında da “Soyunma Odaları” ile ilgili cinsiyetler arasında bir fark bulunamazken, sadece erkeklerin “Müşteriler Arasında Etkileşim” konusunu kadınlara göre daha önemli bulmaktadırlar. Ayrıca Theodorakis ve diğ. (2003) Portekiz’deki spor kulüplerinde müşteri memnuniyetine yönelik yaptıkları çalışma ile çalışmamızın sonuçları örtüşmemektedir, çünkü bu çalışma bulgularına göre sunulan “Hizmet” ve “Tesis” boyutunda istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Erkekler bu iki alt boyuttan kadınlara göre daha memnundur.

Bu çalışmada elde edilen diğer bir bulgu ise hizmet kalitesi değerlendirmelerinin yaşa göre fark göstermediğidir. Afthinos ve diğ. (2005) ile Kim ve Kim (1995) tarafından yapılan çalışmalarda da hizmet kalitesi değerlendirmesinin yaşa göre anlamlı bir fark göstermediği ortaya konulmuştur. Bu sonuçlar çalışmamızla paralellik göstermektedir. Çalışmamızda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamasına rağmen ortalamalar incelendiğinde 30 ve altı yaş grubundaki katılımcıların 31 ve üstü yaş grubundaki katılımcılara göre tüm alt boyutlardan daha memnun oldukları görülmektedir.



Çok Yönlü Varyans Analizi sonucunda, katılımcıların eğitim düzeyine göre hizmet kalitesi değerlendirmeleri karşılaştırılmasında “Soyunma Odaları” ve “Tesis” arasında anlamlı fark olduğu saptanmıştır. Eğitimi üniversite ve üstü olan katılımcıların bu iki alt boyuttan memnuniyet düzeylerinin eğitimi lise ve dengi olan katılımcılara göre az olduğu memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Yüzgenç (2010)’in “Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi: Ankara İli Örneği” adlı çalışmasında, eğitim düzeyine göre hizmet kalitesi değerlendirildiğinde, sadece “Personel” alt boyutunda anlamlı fark bulunmuş, diğer alt boyutlarda ise anlamlı fark bulunmamıştır. Gözlenen bu farklılık eğitim düzeyi üniversite olan üyeler lehine olmuştur, yani eğitim düzeyi yüksek üyelerin “Personel”e ilişkin hizmet kalitesi memnuniyet düzeyleri daha yüksektir. Bu çalışmanın sonucu ile bizim yapmış olduğumuz çalışma arasında paralellik bulunmamaktadır.

Sonuç olarak, bu çalışmanın bulguları, hizmet kalitesi değerlendirme alt boyutlarının yaşa göre farklılaşmadığını fakat cinsiyete göre “Soyunma Odaları” ve eğitime göre “Soyunma Odaları” ile “Tesis” alt boyutlarına göre farklılaştığını göstermektedir. Erkeklerin “Soyunma Odaları”, eğitimi üniversite ve üstü olanların ise “Soyunma Odaları” ile “Tesis” alt boyutlarından daha az memnun oldukları söylenebilir. Ayrıca tüm alt boyutların ortalamaları değerlendirildiğinde katılımcıların genel olarak devam ettikleri fitness merkezlerindeki hizmet kalitesinden memnun oldukları sonucu çıkmaktadır.

Bu sonuçlara göre; spor hizmeti sunan işletmelerin, periyodik olarak müşterilerine işletme konusunda hizmet kalitesi memnuniyet düzeyini, şikâyet ve düşünceleri belirleyen anketler uygulayıp, özellikle bireylerin bazı değişkenleri (örn; kadınların soyunma odalarına yönelik titizlikleri) dikkate alınarak iyileştirmeye gidilmesi önerilmektedir.

Aynı çalışmanın Antalya’daki diğer mevcut spor işletmelerine (özellikle oteller bünyesinde bulunan fitness merkezlerine) yapılması, hizmet kalitesi memnuniyet düzeyini etkilediği düşünülen diğer değişkenlere göre de incelenmesi ve bu çalışmada ölçülen personel, program, soyunma odası ve tesis dışında tasarım, hava koşulları, aydınlatma ve güvenlik gibi alt boyutlarında ölçülmesi gerektiği düşünülmektedir.

### Kaynaklar (References)

1. Afthinos Y, Theodorakis ND, Nassis, P. “Customers’ Expectations of Service in Greek Fitness Centers. Gender, Age, Typ of Sport Center, and Motivation Differences”, *Managing Service Quality*, 15 (3): 245-258, 2005.
2. Alpullu A, Yorulmazlar M, Geri S, Demir, G. “İstanbul Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü’nün TKY’ye Geçiş Sürecinde Personelin Yaklaşımının Belirlenmesi”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5 (1), 2008, <http://www.insanbilimleri.com/ojs/index.php/uib/article/view/355/262>
3. Bing L. “Analysis of Service Quality of Sport Fitness and Leisure Industry in Shanghai”, *Journal of Beijing Sport University*, 30 (3): 326-328, 2007.
4. Bitner MJ. “Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customer and Employees”, *Journal of Marketing*, 56: 57–71, 1992.
5. Brady MK, Cronin JJ. “Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: a Hierarchical Approach”, *Journal of Marketing*, 65: 34-49, 2001.
6. Chang K, Chelladurai P. “System-Based Quality Dimensions in Fitness Services: Development of the Scale of Quality”, *The Service Industries Journal*, 23 (5): 65–83, 2003.
7. Chang CM, Lin ZP, Hwang FM. “A Study of the Developmental Process o Service Quality in Recreation Sport/Fitness Clubs in Taiwan”, *Missouri AHPERD Journal*, 37–50, 2005.

8. Chelladurai P, Scott FL, Haywood-Farmer J. “Dimensions of Fitness Services: Development of a Model”, *Journal of Sport Management*, 1: 159–172, 1987.
9. Cronin JJ, Taylor S. “Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension”, *Journal of Marketing*, 56: 55–68, 1992.
10. Devecioğlu S, Gündoğdu C. “Human Resources Planning in Sports Enterprises”, *e-Journal of New World Sciences Academy*, 1: 10-20, 2009.
11. Dhurup M, Singh PJ, Surujlal J. (2006) “Customer Service Quality at Commercial Health and Fitness Centres”, *South African Journal for Research in Sport, Physical Education and Recreation*, 28(2): 39-54, 2006.
12. Ekenci G, İmamoğlu AF. *Spor İşletmeciliği*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2002.
13. Ekmekçioğlu S. “Müşteri Memnuniyeti, Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi”, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2003.
14. Evans JR, Lindsay WM. *The Management and Control of Quality*, 3rd Edition, Minneapolis/ St. Paul: West Publishing Company, 1996.
15. Grönroos C. (1984) “A Service Quality Model and its Market Implications”, *European Journal of Marketing*, 18 (4): 36–44, 1984.
16. Gürbüz B, Koçak S, Lam TCE. “The Reliability and Validity of the Turkish Version of the Service Quality Assessment Scale”, *19th Conference of the North American Society for Sport Management Abstract Book*, Atlanta, Georgia, 2004.
17. Howat G, Absher J, Crilley G, Milne I. “Measuring Customer Service Quality in Sports and Leisure Centers”, *Managing Leisure*, 1: 77–89, 1996.
18. Kılıç İ, Pelit E. “Yerli Turistlerin Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma”, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 15 (2): 113-124, 2004.
19. Kılıç Ö. “Tüketicinin Tatmini ve Şikâyet Davranışı: Dayanıklı Tüketim Mamullerinde Tüketicinin Şikâyet Davranışının Araştırılması”, *Pazarlama Dünyası*, 7 (41): 29-37, 1993.
20. Kızgın Y. Turizm İşletmelerinde Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Toplam Hizmet Kalitesinin Önemi”, *T.C. Turizm Bakanlığı 2. Turizm Şurası Bildirileri*, Ankara, 2002.
21. Kim D, Kim S. “QUESQ: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centers in Korea”, *Journal of Sport Management*, 9: 208–220, 1995.
22. Koç H. “Hizmet Sektöründe Kalite”, *Mercek Dergisi*, 6 (22): 96-103, 2001.
23. Ko JK, Pastore DL “A Hierarchical Model of Service Quality for the Recreational Sport Industry”, *Sport Marketing Quarterly*, 14: 84-97, 2005.
24. Koçbek AD. “Yiyecek ve İçecek Sektöründe Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti: Etnik Restoranlara Yönelik bir Araştırma”, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 2005.
25. Kotler P. *Marketing Management*, New Jersey: Prentice Hall International Inc., 1997.
26. Köşker Demir E. “Rekreasyonel Spor Hizmeti Veren İşletmelerde Kalite Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması (Türkçe Uyarlaması)”, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2010.
27. Lam ETC. “Service Quality Assessment Scale (SQAS): An Instrument for Evaluating Service Quality of Health-Fitness Clubs”, *Unpublished Doctoral Dissertation*, University of Houston: Texas, 2000.
28. Lam, ETC, Zhang JJ, Jensen BE. “Service Quality Assessment Scale (SQAS): An Instrument for Evaluating Service Quality of Health- Fitness Clubs”, *Measurement in Physical and Exercise Science*, 9 (2): 79–111, 2005.

29. Murray D, Howat G. “The Relationships Among Service Quality, Value, Satisfaction, and Future Intentions of Customers at an Australian Sports and Leisure Centre”, *Sport Management Review*, 5: 25–43, 2002.
30. Papadimitriou DA, Karteroliotis K. “The Service Quality Expectations in Private Sport and Fitness Centers: A Reexamination Of The Factor Structure”, *Sports Marketing Quarterly*, 9 (3): 157–164, 2000.
31. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, 49 (4): 41–50, 1985.
32. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. “Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria”, *Journal of Retailing*, 70 (39): 201–230, 1994.
33. Pine BJ, Gilmore JH. “Welcome to the Experience Economy”, *Harvard Business Review*, 76 (4): 97–105, 1998.
34. Shonk DJ, Chelladurai P. “Service Quality, Satisfaction, and Intent to Return in Event Sport Tourism”, *Journal of Sport Management*, 22: 587-602, 2008.
35. Shonk DJ, Wallace Carr, J, De Michele PE. “Service Quality and Satisfaction Within Campus Recreation: The Moderating Role of Identification”, *Recreational Sports Journal*, 34: 9-23, 2010.
36. Theodorakis N, Alexandris K, Rodriguez S. “Measuring Customer Satisfaction in the Context of Health Clubs in Portugal”, *International Sports Journal*, 3: 44-54, 2003.
37. Uçan Y. “Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Geliştirilmesi”, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu, 2007.
38. Uyguç N. *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi*, İzmir: Dokuz Eylül Yayınları, 1998.
39. Yüzgenç AA. “Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi”, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2010.