

*Bu makaleye atıfta bulunmak için/To cite this article:*

KORKULU, A, AKAN, Y. (2019). Bireysel Kredi Ürünlerinin “Banka Müşterisi Modeli” Ne Katkısı. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 23 (3) , 1191-1209.

## **Bireysel Kredi Ürünlerinin “Banka Müşterisi Modeli” Ne Katkısı (\*)**

Ayhan KORKULU (\*\*)

Yusuf AKAN (\*\*\*)

**Öz:** Bankalar pazar paylarını korumak ve artırmak için müşteri memnuniyetini ve bağlılığı artırmak zorundadır. Müşteri sadakatini sağlamada maliyet, güven, teknoloji, iletişim vb. faktörlerin etkili olduğu açıktır. Ancak bağlılığı ortaya koyması ve tüm ürünlerin aynı bankadan kullanılması bakımından eksik kalmaktadır. Sadakati sağlamanın önemli bir yolu banka müşterilerinin ürün çeşitliliğinin artırılmasıdır. Yani “Ürün Müşterisi” yerine, müşteri ihtiyaçlarının tek bir yerden yapılması anlamına gelen “Banka Müşterisi” modeli benimsenmelidir. Bu çalışmada kredi kartı, kredili mevduat hesabı, kredi (tüketici, taşıt, konut), mevduat hesabı gibi ürünlerden birinin kullanımının diğer ürünlerin kullanım talebi üzerindeki etkisini belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaçla üç farklı bağımlı değişkenle ikili lojistik regresyon analizi yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Lojistik regresyon, Talep, Kredili mevduat hesabı, Müşteri Sadakati

## **Banking Customer Modeling Contribution Of Individual Credit Products**

**Abstract:** Banks have to increase customer satisfaction and loyalty in order to maintain and increase their market share. Customer loyalty is ensured by cost, trust, technology, communication and so on factors are influential. However, customer is incomplete in terms of its commitment. An important way of providing loyalty is to increase the product variety of bank customers. In other words, instead of "Product Customer", the "Bank Customer" model should be adopted, which means that customer needs should be done from one place. In this study, it was tried to determine the effect of usage of one of the products such as credit card, credit deposit account, credit (consumer, vehicle, residence), deposit account on the usage request of other products. For this purpose, binary logistic regression analysis was performed with three dependent variables.

**Keywords:** Logistics regression, Demand, Credit deposit account, Customer loyalty

**Makale Geliş Tarihi:** 23.05.2019


**Makale Kabul Tarihi:** 28.09.2019

### **I.Giriş**

Ülkemizde işletmelerin sermaye ve yatırım ihtiyacının karşılandığı, tarım ve endüstri sektörünün olmazsa olmazı olan bankalar ülkemizde çok önemli yere sahiptir.

\*) Bu çalışmada kullanılan verilerin bir kısmı *Mobil Bankacılık Kullanım Talebini Etkileyen Faktörlerin Araştırılması: Atatürk Üniversitesi Örneği* adlı Yüksek Lisans tezinden alınmıştır

\*\*) Öğr. Gör. Atatürk Üniversitesi, Aşkale Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü (e-posta: ayhan.korkulu@atauni.edu.tr)  ORCID ID. orcid.org/ 0000-0001-6820-7065

\*\*\*) Prof. Dr. Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü (e-posta: yusuf.akan@atauni.edu.tr)  ORCID ID. orcid.org/ 0000-0002-2446-5043

BDDK'nın Aralık 2017 verilerine bakıldığında ülkemizde bankacılık sektörünün toplam karı yaklaşık 49 Milyar TL'dir. Bankalar kar dağılımındaki pasta payını büyütme için teknolojiyi yakından takip edip müşteriye özgü çözümler üretmeye çalışmaktadır. Çünkü bilgi ve iletişim teknolojisinin gerisinde kalmanın nelere mal olacağını tüm sektör bilmektedir. Teknolojiyi yakından takip eden bankalar Türkiye'de hatta tüm dünyada benzer ürün ve hizmetlerle müşteri karşısına çıkmaktadır. Bugün ürün ve hizmet arz etme konusunda çok da sıkıntı yaşamayan bankaların daha önemli bir sorunu bulunmaktadır. Portföylerinde bulunan müşterilerin sadakatini sağlayıp onları kaybetmemek ve yeni müşteri kazanmaktır.

İşletmeler için sadakatli müşteriler, rekabette rakiplerine karşı üstünlük sağlayacak önemli bir araçtır. Çünkü yeni bir müşteri kazanmak, eldeki müşteriyi tutmaktan daha maliyetlidir. Dolayısıyla müşteri sadakati oluşturabilen işletmeler büyük maliyet tasarrufu oluşturarak kârlılıklarını artırmaktadırlar(Tuğay ve Dokur, 2015).

Yılmaz vd. (2006), tarafından yapılan çalışma ile özel ve kamu bankası mudilerine sunulan hizmetler memnuniyeti ile bankaya sadakatleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek amaçlanmıştır. Analiz sonucunda devlet bankaları için bankaların hevesliği (bankanın sorunları çözmedeki istekliliği, riskli durumlarda bankanın öncesinde bilgi vermesi, bankada sıra beklememe, banka çalışanların yardımsever olması vb.)ve yeterliliğinin (banka çalışanlarının bilgisi, ATM hizmeti, bankanın interaktif bilgisayar hizmetinden memnuniyet, bankanın kullandığı teknolojik donanım, bankanın yatırım konusundaki desteği vb.), özel bankalar için ise duyarlılık(bankanın çalışma saatleri uygunluğu, bankanın müşteri ile kişisel olarak ilgilenen çalışanların bulunması vb.) ve yeterliliğin kuruma bağlılığı artıran önemli faktörler olduğunu tespit edilmiştir.

Çankaya ve Çilingir (2008) yaptıkları çalışmalarında, banka müşterilerinin sadakatli olmalarında sunulan hizmetlerin faydası ve hizmetlerden alınan ücretlerin çok önemli olduğunu vurgulamışlardır. Şendoğdu (2014) yaptığı çalışmada sunulan hizmet memnuniyetinden memnun olanların bankaya daha sadakatli olduğunu belirtmiştir. Demirel (2007) tarafından yapılan bir çalışmada sektörde, müşteri ile iyi iletişimin sağlanması ve müşteriye değer verildiğinin gösterilmesi bankaya bağlılığı artıracığını belirtmiştir.

Taşkın vd. (2010) yaptıkları çalışmalarında müşterilerin banka tercihi üzerinde etkili olan faktörler tespit edilmeye çalışılmışlardır. Analiz sonucunda dürüst ve güvenilir personelin olması, müşterinin yapılan işlemlerin güvenle sonuçlanacağını hissettirilmesi, çalışan personel bilgi düzeyi gibi faktörlerin banka tercihi üzerinde etkili olduğunu tespit edilmiştir.

Konuyla ilgili birçok çalışma irdelendiğinde müşteri sadakatini sağlamanın maliyet, güven, teknoloji, müşteri ile iletişimin sürdürülmesi vb. faktörlerin önemli olduğu görülmektedir. Kuşkusuz yukarıdaki faktörler müşteri memnuniyeti açısından ve kayda değer sonuçlar vermesi bakımından önemlidir. Ancak bağlılığı ortaya koyması ve müşterinin ihtiyaç duyduğu tüm ürünlerin aynı bankadan sağlanması bakımından eksik kalmaktadır.

Sadakati sağlamanın önemli bir yolu bankanın portföyünde bulunan müşterilerin ürün çeşitliliğinin artırılmasıdır. Tabi ki bu ürün çeşitlendirilmesi müşteri ihtiyacı doğrultusunda geliştirilmeli en uygun ürünler müşteriye tahsis edilmelidir. İhtiyaç duyulmayan bir ürünün zorla pazarlanmaya kalkışılması müşterinin güveninin sarsılmasına ve en kısa zamanda müşterinin banka portföyünden çıkmasına sebep olacaktır.

Yaptığımız çalışma ile banka açısından stratejik öneme sahip olan kredi kartı, kredili mevduat hesabı, kredi (tüketici, taşıt, konut), mevduat hesabı, internet bankacılığı gibi banka ve müşteri açısından önemli ürünlerden birinin kullanımının diğer ürünlerin kullanımını üzerindeki etkisini belirlemektir. Bu çalışma bu noktadaki literatür eksikliğine katkı sağlması bakımından da oldukça önemlidir.

## II. Bireysel Kredi Ürünleri

Banka açısından çok önemli bir yere sahip bireysel kredi ürünleri; kredi kartı, kredili mevduat hesabı ve kredi (taşıt, konut, tüketici) ürünleridir. Diğer bireysel bankacılık ürünleri internet bankacılığı, mobil bankacılık, kioks, telefon bankacılığı, ATM, EFT, SWIFT, Televizyon Bankacılığı, Ev ve Ofis Bankacılığı, Banka Kartı, vb. ürünler olarak sıralanabilir. Bu bölümde bankalar açısından büyük öneme sahip kredi kartı, bireysel kredi ve KMH için güncel sektör rakamlarına yer verilerek bu ürünlerin önemi ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

### A. Kredi Kartı

Kredi kartı, nakit ödemeksizin anlaşmalı işyerlerinden mal ve hizmet satın alımında peşin veya isteğe bağlı taksitli alışveriş imkânı veren, ATM'lerden veya şubelerden nakit avans çekebilmesine olanak tanıyan önemli bir ödeme aracıdır.

Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun 3. Maddesinde kredi kartı "nakit kullanımı gerekmeksizin mal ve hizmet alımı veya nakit çekme olanağı sağlayan basılı kartı veya fizikî varlığı bulunmayan kart numarasını" ifade etmektedir.

Başka bir tanımda kredi kartı; kartı veren finans kuruluşu tarafından tanınan limit dâhilinde kredi kullanmak suretiyle harcama yapılmasına olanak veren bir kart türüdür(Parasız, 1992:12). Kredi kartı; mülkiyeti kendilerine ait olmak üzere banka ya da finansal kuruluşların müşterilerine önceden belirlenen limitlerde, anlaşmalı işyerlerinden yurtiçi ve yurtdışında mal ve hizmet satın alma ile nakit ödeme birimleri veya otomatik ödeme makinelerinden nakit çekmek amacıyla verilen karttır (Yılmaz, 2000:11 akt. Tuğay ve Başgöl, 2007).

Ülkemizde bireysel kredi alanında ilk ortaya çıkan ürün kredi kartı olmuştur. İlk kredi kartı 1968 yılında Koç grubuna bağlı Setur A.Ş. tarafından Diners Club'tan kart çıkarma yetkisi alarak kredi kartını müşterilere sunmuştur. Diners Club'tan sonra Türk Ekspres Havacılık ve Turizm Limited Şirketi "American Express" kartları ile piyasaya girmiş, söz konusu iki kart rakipsiz olarak faaliyetlerini sürdürmüştür.1975 yılına gelindiğinde Interbank grubuna bağlı olarak EuroCard, MasterCard ve Access kredi kartlarının piyasaya girdiği görülmektedir(Takan ve Boyacıoğlu, 2010: 190).

**Tablo 1:** Yıllara Göre Kredi Kartı Sayıları

Yıllar (Adet)	2014	2015	2016	2017	2018(Mart)
<b>Toplam Kredi Kartı</b>	57.005.902	58.215.318	58.795.476	62.453.610	63.427.622

**Kaynak:** BKM, <http://bkm.com.tr/secilen-aya-ait-istatistikler/> Çevrimiçi:31.05.2018

Tablo 1 'e bakıldığında 2017 Aralık ayında kullanılan kredi kartı sayısı, 2016 yılına göre yaklaşık %6,2 artarak yaklaşık 62 milyon olmuştur. 2018 Mart ayı itibariyle kredi kartı sayısı 63 milyon adedi aşmıştır.

**Tablo 2:** Kredi Kartı İşlem Adedi ve İşlem Tutarı

2017 Aralık		İşlem Adedi			İşlem Tutarı(Milyon TL)		
		Alışveriş	Nakit Çekme	Toplam	Alışveriş	Nakit Çekme	Toplam
Kredi Kartı	Ülkemiz Kartlarının Yurt İçindeki Kullanımı	303.977.277	8.062.101	312.039.378	54.076,70	5.707,39	59.784,08
	Ülkemiz Kartlarının Yurtdışındaki Kullanımı	7.902.053	59.369	7.961.422	1.496,87	51,52	1.548,39
	Yabancı Kartların Yurt İçindeki Kullanımı	3.260.542	1.624.096	4.884.638	1.660,05	1.468,32	3.128,37
	Ülkemiz Kartlarının Yurt İçi ve Yurtdışı Kullanımı	311.879.330	8.121.470	320.000.800	55.573,56	5.758,91	61.332,47
	Ülkemiz ve Yabancı Kartlarının Yurt İçi Kullanımı	307.237.819	9.686.192	316.924.011	55.736,75	7.175,71	62.912,45

**Kaynak:** Bankalararası Kart Merkezi (BKM), <http://bkm.com.tr/secilen-aya-ait-istatistikler/>

Tablo 1.2'de görüldüğü üzere, 2017 yılında yerli kredi kartlarının yurtiçinde kullanım hacmi 59.784 Milyon TL iken, yabancı banka kredi kartlarının yurtiçinde nakit çekme ve alışveriş toplam işlem hacmi 1.548 Milyon TL'dir. Yerli kartların yurt dışında kullanım hacmi 3.128 Milyon TL'dir.

**Tablo 3:** Sektör Kredi Kartı Bakiyesi

2017 Aralık-Bireysel Krediler-Bin TL	Ziraat Bankası	İş Bankası	Garanti Bankası	TEB	Sektör
<b>Kredi Kartı</b>	3.382.854	11.941.049	15.948.626	2.203.323	91.101.000
<b>Toplam Bireysel Kredi Bakiyesi</b>	84.450.675	56.929.959	66.113.314	15.789.751	487.495.000
<b>Kredi Kartı/Bireysel Kredi</b>	%4.05	%20.9	%24.1	%13.9	%18.7

**Kaynak:** TBB, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>

Tablo 1.3' e bakıldığında bankacılık sektöründe kullanılmış toplam kredi kartı bakiyesi yaklaşık 91 Milyar TL olduğu gözükmektedir. Bu rakam toplam bireysel kredi bakiyesinin %18.7'sini oluşturmaktadır.

### B. Kredili Mevduat Hesabı (KMH)

Gerçek kişilerin, kısa süreli nakit ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla banka tarafından vadesiz hesabına tanımlanan ve tanımlanan limit içerisinde kullanımına olanak verilen bireysel kredi türüdür. Bu kredi türünde verilen KMH limiti müşterinin toplam kredi limitinden düşülmektedir.

Bankaların kredili mevduat hesabı tanımlarına bakıldığında aynı işlevi gören farklı tanımlara rastlamak mümkündür. Kredili Mevduat Hesabı, hesabınızda para olmasa dahi limit tutarınız dâhilinde nakit para çekebileceğiniz hesaptır. Kredili Mevduat Hesabı ile limitiniz dâhilinde istediğiniz zaman, istediğiniz kadar, istediğiniz tutarda harcama yapabilir ve nakit ihtiyaçlarınızı karşılayabilirsiniz (Türkiye Ekonomi Bankası,2018). Kredili Mevduat Hesabı sayesinde hesabınızda para olmasa dahi para çekebilir, bank kartınızla alışveriş yapabilir ve Otomatik Ödeme Talimatlarınızda bulunan faturalarınızı aksatmadan ödeyebilirsiniz(Ziraat Bankası, 2018). Kısa süreli nakit ihtiyaçlarınızı karşılamak için hesabınızda yeterli para olmadığında Avans Hesap (Kredili Mevduat Hesabı) limitinizi kullanabilir ve sadece kullandığınız tutar ve gün için faiz ödersiniz (Garanti Bankası, 2018). Bu ürün bireysel kredi kullandırılacak özellikteki müşterilere (genellikle maaş müşterilerine) maaşlarının bir veya birkaç katı kadar limit tahsis edilerek kullandırılabilen kısa vadeli kredidir. Müşteri açısından düşünüldüğünde tahsis edilen KMH limiti 7 gün 24 saat ATM, İnternet Bankacılığı, Mobil Bankacılık, Pos vb. araçlar yoluyla kullanılabilmesi açısından oldukça faydalıdır. Banka açısında ise müşteriye kredili mevduat hesabının kullandırılması bankaya hem faiz geliri getirecek hem de kısa vadeli ihtiyacı olan müşterilerin banka tercihini azaltacaktır. Bu da müşteri memnuniyetini artıracak ve portföylerinden belki de müşteri çıkışını önlemiş olacaktır.

**Tablo 4:** Kredili Mevduat Hesabı Kullanım Bakiyesi (Sektör)

Aralık 2017- Bin TL	Ziraat Bankası	İş Bankası	Garanti Bankası	TEB	Sektör
<b>Kredili Mevduat Hesabı Kullanımı</b>	1.174.540	703.255	523.189	380.585	12.025.000
<b>Toplam Bireysel Kredi Bakiyesi</b>	84.450.675	56.929.959	66.113.314	15.789.751	487.495.000
<b>Kredili Mevduat/Bireysel Kredi</b>	% 1.4	% 1.24	% 0.8	% 2.41	% 2.5

**Kaynak:** TBB, <https://www.tbb.org.tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>

Tablo 1.3'de bireysel gerçek kişilere kullandırılan kredili mevduat hesabının bazı bankaların bireysel kredi portföylerindeki miktarları verilmiştir. Ziraat Bankası bireysel müşterilerine kullandırdığı KMH bakiyesi Aralık 2017 itibarıyla yaklaşık 1,2 Milyar TL, İş Bankasının kullandırdığı KMH bakiyesi yaklaşık 703 Milyon TL, Garanti Bankası'nın kullandırdığı KMH bakiyesi 523 Milyon TL ve TEB'nin kullandırdığı KMH bakiyesi

yaklaşık 380 Milyon TL olduğu gözükmektedir. Bankacılık sektöründe ise KMH bakiyesi toplam bireysel kredinin %2.5'ini oluşturmaktadır.

### C. Tüketici Kredileri

Tüketici kredileri taşıt, ihtiyaç ve konut kredisi olmak üzere üç kısımda değerlendirilir. Ülkemizde tüketici kredileri Aralık 2017 yılı itibariyle yaklaşık 375 Milyar TL'dir. Bankacılık sektörü toplam kredi bakiyesi yaklaşık 2.052 Milyar TL olup bireysel kredi bakiyesi toplam kredilerin %18.2'sini oluşturmaktadır.

**1.İhtiyaç Kredisi:** Bireysel kredi kullanılabilen gerçek kişilerin ticari amaçları dışındaki ihtiyaçlarının finansmanını sağlamak üzere nakit olarak ödenen aylık/üç aylık, artan taksitli, azalan taksitli belirli periyot ödemesiz vb. türde geri ödeme şekilleri bulunan bir kredi türüdür. Bu kredi kefalet, nakit veya maddi teminat veya müşterinin sorgusuna göre kefalet alınmadan da kullanılabilir. Nakit teminat alınarak kullanılan ihtiyaç kredilerinde başka teminat alınmaz.

**2.Konut Kredisi:** Bireysel kredi kullanılabilen yetenekteki gerçek kişilerin konut alımlarında sermaye ihtiyacını karşılamak amacıyla satın alınacak evin ekspertiz değerinin %75'ine(%100 tamamlanmış konut) kadar kullanılabilen kredidir. Konut kredisi ile satın almalarda satışa konu olan gayrimenkul bankaya teminat olarak verilmektedir. Konut kredisi 120 ay gibi uzun vade yapısına sahiptir. Konut kredisi kullanılarak satın alınan gayrimenkul kredi vadesince bankaya ipotekli olacak ve ipotek verilen konut/konutların Dask ve Konut sigortalarının yapılması gerekecektir. Bu kredi türünün faiz oranı ihtiyaç ve taşıt kredisi faiz oranlarından daha azdır.

**3.Taşıt Kredisi:** Bireysel kredi kullanılabilen gerçek kişilere, sıfır araç alımlarında ve genellikle 5 yaşını doldurmamış araç alımlarının finansmanında kullanılan kredi türüdür. Genellikle 48 ay vadeli olarak kullanılan taşıt kredisinin faiz oranı ihtiyaç kredisi faiz oranından düşük, konut kredisi faiz oranından ise yüksektir. Söz konusu kredinin teminatı araç rehni ile sağlanmakta olup bazı durumlarda ayrıca kefalette istenmektedir. Ayrıca kredi ile satın alınan aracın vade bitim tarihine kadar kasko sigortası yapılması zorunludur.

**Tablo 5:** Bireysel Kredi Sektör Rakamları

2017 Aralık-Bireysel Krediler-Bin TL	Ziraat Bankası	İş Bankası	Garanti Bankası	TEB	Sektör	
Tüketici Kredisi	Konut	47.308.521	20.834.444	21.444.141	7.717.806	191.426.000
	Taşıt	185.767	675.295	2.199.853	459.219	7.203.000
	İhtiyaç	31.148.482	22.531.868	18.275.750	4.873.981	185.740.000
Kredili Mevduat Hesabı	1.174.540	703.255	523.189	380.585	12.025.000	
Kredi Kartı	3.382.854	11.941.049	15.948.626	2.203.323	91.101.000	
<b>Toplam Bireysel Kredi Bakiyesi</b>	<b>84.450.675</b>	<b>56.929.959</b>	<b>66.113.314</b>	<b>15.789.751</b>	<b>487.495.000</b>	

Kaynak: TBB, BDDK

Tablo 5'deki sektör rakamlarına baktığımızda en çok tüketici kredisi bakiyesinin konut kredisi kullandırımı olduğu gözükmemektedir. Taşıt kredi bakiyesi 7 Milyar dolaylarında olup diğer kredi türlerine göre kullandırım bakiyesi oldukça düşüktür. Taşıt kredisi bakiyesinin düşük olmasının sebebi hem vade boyunca araç üzerinde taşıt rehninin bulunması hem de bankaya rehin olarak verilen aracın kasko sigortasının zorunlu olarak yapılmasıdır. Bu hususları düşünen müşteriler taşıt kredisi yerine ihtiyaç kredisini tercih etmektedirler.

### III. Bazı Bireysel Kredi Ürünleri Arasındaki İlişki

Bireysel kredi ürünlerinden kredi kartı, kmh, kredi (taşıt, konut, ihtiyaç kredisi) ürünlerinin bankalar açısından ne kadar önemli olduğu sektör rakamlarından anlaşılabilir. Dolayısıyla bireysel kredi ürünlerini arasında herhangi bir ilişkinin olup olmadığını tespit etmek oldukça önem arz etmektedir. Mesela KMH ile kredi kullanımı arasında anlamca bir ilişki var mıdır? Kredi kartı veya KMH kullanmayanların kredi kullanma olasılığı nedir? gibi soruların cevapları yeni pazarlama stratejisi benimsemek ve müşterilerin ihtiyaçlarının bir bankadan sağlanması olarak adlandırılan "Banka Müşterisi" modeline geçişte oldukça önem arz etmektedir.

#### A. Metaryal ve Metot

Araştırmada kullanılan veri seti 2017 yılında Atatürk Üniversitesi akademik personeli üzerine yapılan bir anketten elde edilmiştir. Uygulama döneminde 2.547 akademik personel vardır. Örnek kütle büyüklüğünün belirlenmesi için;

$$n = \frac{NPQZ^2}{(N - 1)d^2 + PQZ^2}$$

örnek büyüklüğü tahmin eden formülden yararlanılmıştır(Oktay vd. 2016). Bu formüldeki n= Örnek kütle büyüklüğü, N= Anakütle hacmi (Atatürk Üniversitesi Akademik Personel), P = Kredi Kullanım durumu, Q = Kredi kullanmama oranı (1-P), Z = %(1-α) düzeyinde Z test değeri, α= Önem düzeyi, d = Hata payıdır.

Büyük örnekle çalışmak için kredi kullananların ve kullanmayanların oranı 0.5 olarak alınmış, %5 önem düzeyinde, %5 hata payı ile ana kütle temsil edecek örnek büyüklüğü,

$$n = \frac{2.547(0.5)(0.5)(1.96)^2}{(2.547 - 1)0.05^2 + (0.5)(0.5)(1.96)^2} \cong 334$$

olarak hesaplanmıştır. 410 anket uygulanmış ve hatalı olanlar ayıklandıktan sonra 398 anketle analiz yapılmıştır.

Çalışmadaki ilk bağımlı değişkenimiz, Akademik Personelinin kredi kullanımını durumunu ifade eden nominal ölçekle ölçülmüş değişkendir. İlk olarak değişkenler arasındaki ilişkileri tespit etmek için uygulamada sıkça kullanılan Ki-Kare bağımsızlık

testi yapılmış ve %5 önem seviyesinde ilişkili olan faktörlerin belirlenmiştir. Daha sonra lojistik regresyon analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

İkinci bağımlı değişken olarak Kredi Kartı ve üçüncü bağımlı değişken olarak KMH kullanım durumu seçilerek yalnızca lojistik regresyon analizi yapılmış ve analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

### B. Ki-Kare Bağımsızlık Testi

Nitel iki değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı ki-kare testi ile araştırılabilir. H<sub>0</sub>'da ilişkinin olmadığı, bağımsızlığın olduğu; H<sub>1</sub>'da ise ilişkinin olduğu, bağımsızlığın olmadığı iddia edilir(Güngör ve Bulut, 2008).

Sig (p) değeri > 0,05 ise H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilir.

Sig(p) değeri < 0,05 ise H<sub>0</sub> hipotezi reddedilir.

### 1. Kredi Kullanımı ile Kredi Kartı Kullanımı Arasındaki Ki-Kare Test İstatistiği

Akademisyenlerin kredi kullanımı ile kredi kartı kullanımları arasında %5 önem seviyesinde anlamlı bir ilişki vardır.

$$\text{Pearson Chi-Square } (\chi^2) = 34,672; \text{ sd} = 1; \text{ p} = (0.022)$$

**Tablo 6:** Kredi Kullanımı ile Kredi Kartı Arasındaki Çapraz Tablo Analizi

		Kredi Kartı Kullanımı		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kredi Kullanımı	Evet	Frekans	188	8	196
		Kredi Kullanımı İçindeki %'si	95,9	4,1	100,0
		% Kredi Kartı İçindeki %'si	52,2	22,2	49,5
		Toplam İçindeki %'si	47,5	2,0	49,5
	Hayır	Frekans	172	28	200
		Kredi Kullanımı İçindeki %'si	86,0	14,0	100,0
		% Kredi Kartı İçindeki %'si	47,8	77,8	50,5
		Toplam İçindeki %'si	43,4	7,1	50,5
	Toplam	Frekans	360	36	396
		Kredi Kullanımı İçindeki %'si	90,9	9,1	100,0
		Kredi Kartı İçindeki %'si	100,0	100,0	100,0
		Toplam İçindeki %'si	90,9	9,1	100,0

Kredi kullanan akademisyenlerin %95,9'u kredi kartı kullanmakta iken, %4,1'i kullanmamaktadır. Kredisi olmayan akademisyenlerin %86'sı kredi kartı kullanmakta iken %14'ü kullanmamaktadır. Ankete katılan akademisyenlerden kredi kartı



kullananların %52,2'sinin kredisi varken, %47,8'inin kredisi yoktur. Kredi kartı kullanmayanların %22,2'sinin kredisi varken, %77,8'ininde kredisi yoktur.

## 2. Kredi kullanımı ile Kredi Kartı Kullanımı Arasındaki Ki-Kare Test İstatistiği

Akademisyenlerin kredi kullanımı ile KMH kullanımı arasında %5 önem seviyesinde anlamlı bir ilişki vardır.

$$\text{Pearson Chi-Square } (\chi^2) = 59.136; \text{ Sd} : 1; p = (0,000)$$

**Tablo 7:** Kredi Kullanımı ile KMH Arasındaki Çapraz Tablo Analizi

		Kmh, Avans Kullanımı		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kredi Kullanımı	Evet	Frekans	98	98	196
		Kredi Kullanımı İçindeki 'si	50,0	50,0	100,0
		Kmh, Avans Kullanımı İçerisindeki 'si	77,8	36,3	49,5
		Toplam İçindeki 'si	24,7	24,7	49,5
	Hayır	Frekans	28	172	200
		Kredi Kullanımı İçindeki 'si	14,0	86,0	100,0
		Kmh, Avans Kullanımı İçerisindeki 'si	22,2	63,7	50,5
		Toplam İçindeki 'si	7,1	43,4	50,5
	Toplam	Frekans	126	270	396
		Kredi Kullanımı İçindeki %'si	31,8	68,2	100,0
		Kmh, Avans Kullanımı İçerisindeki %'si	100,0	100,0	100,0
		Toplam İçindeki %'si	31,8	68,2	100,0

Kredi kullanan akademisyenlerin %50'si KMH kullanmakta iken, %50'si kullanmamaktadır. Kredisi olmayan akademisyenlerin %14'ü KMH kullanmakta iken %86'sı kullanmamaktadır. Ankete katılan akademisyenlerden KMH kullananların %77,8' inin kredisi varken, %22,2'sinin kredisi yoktur. Kredi kartı kullanmayanların %36,3'ünün kredisi varken, %63,7'sininde kredisi yoktur.

## 3. Kredi kullanımı ile Mevduat Varlığı Arasındaki Ki-Kare Test İstatistiği

Akademisyenlerin kredi kullanımı ile mevduat varlığı arasında %5 önem seviyesinde anlamlı bir ilişki vardır.

$$\text{Pearson Chi-Square } (\chi^2) = 5,082; \text{ sd} = 1; p = (0,024)$$

**Tablo 8:** Kredi Kullanımı ile Mevduat Varlığı Arasındaki Çapraz Tablo Analizi

		Mevduat		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kredi Kullanımı	Evet	Frekans	43	153	196
		Kredi Kullanımı İçindeki %'si	21,9	78,1	100,0
		Mevduat İçindeki %'si	40,2	52,9	49,5
	Toplam İçindeki %'si		10,9	38,6	49,5
	Hayır	Frekans	64	136	200
		Kredi Kullanımı İçindeki %'si	32,0	68,0	100,0
		Mevduat İçindeki %'si	59,8	47,1	50,5
	Toplam İçindeki %'si		16,2	34,3	50,5
	Toplam	Frekans	107	289	396
Kredi Kullanımı İçindeki %'si		27,0%	73,0	100,0	
Mevduat İçindeki %'si		100,0%	100,0	100,0	
Toplam İçindeki %'si		27,0%	73,0	100,0	

Kredi kullanan akademisyenlerin %21,9'unun herhangi bir bankada mevduat birikimi var iken, %78,1'inin yoktur. Kredisi olmayan akademisyenlerin %32'sinin herhangi bir bankada mevduatı varken, %68'inin yoktur. Herhangi bir bankada mevduatı olan akademisyenlerin %40,2'sinin kredisi varken, %59,8'inin yoktur. Herhangi bir bankada mevduat birikimi olmayan akademisyenlerin %52,9'unun kredisi varken, %47,1'inin kredisi de yoktur.

#### 4. Kredi Kullanımı ile İnternet Bankacılığı Kullanımı Arasındaki Ki-Kare Test İstatistiği

Akademisyenlerin kredi kullanımı ile mevduat varlığı arasında %5 önem seviyesinde anlamlı bir ilişki vardır.

$$\text{Pearson Chi-Square } (\chi^2) = 6,593; \text{ sd} = 1; \text{ p} = (0.010)$$

**Tablo 9:** Kredi ile İnternet Bankacılığı Kullanımı Arasındaki Çapraz Tablo Analizi

		İnternet Bankacılık Kullanımı		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kredi Kullanımı	Evet	Frekans	181	15	196
		Kredi Kullanımı İçindeki %'si	92,3	7,7	100,0
		İnternet Bankacılık Kullanımı i.%'si	51,9	31,9	49,5
	Toplam İçindeki %'si		45,7	3,8	49,5
	Hayır	Frekans	168	32	200
		Kredi Kullanımı İçindeki %'si	84,0	16,0	100,0
		İnternet Bankacılık Kullanımı i.%'si	48,1	68,1	50,5
	Toplam İçindeki %'si		42,4	8,1	50,5
	Toplam	Frekans	349	47	396
Kredi Kullanımı İçindeki %'si		88,1	11,9	100,0	
İnternet Bankacılık Kullanımı i.%'si		100,0	100,0	100,0	
Toplam İçindeki %'si		88,1	11,9	100,0	

Kredi kullanan akademisyenlerin %92,3'ü internet bankacılığı kullanırken, %7,7'si internet bankacılığı kullanmamaktadır. Kredisi olmayan akademisyenlerin %84'ü internet bankacılığı kullanırken, %16'sı kullanmamaktadır. İnternet bankacılığı kullanan akademisyenlerin %51,9'unun kredisi varken, %48,1'inin yoktur. İnternet bankacılığı kullanmayan akademisyenlerin %31,9'unun kredisi varken, %68,1'inin kredisi de yoktur.

### 5. Kredi Kullanımı ile İnternet Bankacılığı Kullanımı Arasındaki Ki-Kare Test İstatistiği

Akademisyenlerin kredi kullanımı ile mobil bankacılık kullanımı arasında %5 önem seviyesinde anlamlı bir ilişki vardır

$$\text{Pearson Chi-Square } (\chi^2) = 8,713; \text{ sd} = 1; \text{ p} = (0.003)$$

**Tablo 10:** Kredi ile İnternet Bankacılığı Kullanımı Arasındaki Çapraz Tablo Analizi

			Mobil Bankacılık Kullanımı		Toplam
			Evet	Hayır	
Kredi Kullanımı	Evet	Frekans	115	77	192
		Kredi Kullanımı İçindeki %'si	59,9	40,1	100,0
		Mobil Bankacılık K. İçindeki %'si	56,1	41,2	49,0
		Toplam İçindeki %'si	29,3	19,6	49,0
	Hayır	Frekans	90	110	200
		Kredi Kullanımı İçindeki %'si	45,0	55,0	100,0
		Mobil Bankacılık K. İçindeki %'si	43,9	58,8	51,0
		Toplam İçindeki %'si	23,0	28,1	51,0
	Toplam	Frekans	205	187	392
		Kredi Kullanımı İçindeki %'si	52,3	47,7	100,0
		Mobil Bankacılık K. İçindeki %'si	100,0	100,0	100,0
		Toplam İçindeki %'si	52,3	47,7	100,0

Kredi kullanan akademisyenlerin %59,9'u mobil bankacılık kullanırken, %40,1'i mobil bankacılık kullanmamaktadır. Kredisi olmayan akademisyenlerin %45'i mobil bankacılık kullanırken, %55'i kullanmamaktadır. Mobil bankacılığı kullanan akademisyenlerin %56,1'inin kredisi varken, %43,9'unun yoktur. Mobil bankacılık kullanmayan akademisyenlerin %41,2'si kredisi varken, %58,8'inin kredisi yoktur.

### C. Lojistik Regresyon Analizi

Lojistik Regresyon Analizi, bağımlı değişkenin kategorik olduğu durumlarda değişkenler arasındaki ilişkinin açıklanmasında kullanılan diğer yöntemlere tercih

edilmektedir. Bunun en önemli sebebi bağımsız değişkenlerin çok değişkenli normal dağılıma uygun olması ve sahip olduğu bilinen grupların varyans kovaryanslarının homojen (eşit) olması gibi önemli varsayımlara ihtiyaç duymadan kullanılabilmesi olmaktadır (Akin ve Şentürk, 2012).

Bağımlı değişkenin iki ya da daha fazla düzeyli kategorik veriden oluşması durumunda, bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkisinin incelenmesinde “lojistik regresyon analizi yöntemi” kullanılmaktadır (Agresti, 1996: 103, akt: Çelikkol vd 2016).

İki değişkenli lojistik regresyon modeli,

$$P(Y) = \frac{\exp(\beta_0 + \beta_1 X)}{1 + \exp(\beta_0 + \beta_1 X)} = \frac{1}{1 + \exp(-\beta_0 - \beta_1 X)}$$

şeklinde dir. Lojistik regresyondaki katsayıları,

$$\ln\left(\frac{P(Y)}{Q(Y)}\right) = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_p X_p$$

ve

$$\frac{P(Y)}{Q(Y)} = e^{\beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_p X_p} = e^{\beta_0} e^{\beta_1 X_1} e^{\beta_2 X_2} \dots e^{\beta_p X_p}$$

şeklinde hesaplanır. Burada

$$Q(Y) = 1 - P(Y)$$

şeklinde hesaplanır. Olasılık oranının  $OR = P(Y) / Q(Y)$  şeklinde hesaplandığı hatırlanacak olursa, her bir parametrenin  $\exp(\beta)$  değerleri olasılık oranları olarak ele alınırlar. Böylece  $\exp(\beta_p)$ , Y değişkeninin  $X_p$  değişkeninin etkisi ile kaç kat daha fazla ya da yüzde kaç oranda fazla gözlenme olasılığına sahip olduğunu belirtir (Özdamar, 1999. akt. Oktay, Naralan ve Özçomak 2007:15).

Lojistik regresyon analizi, bağımlı değişkenin ölçek türüne ve bağımlı değişkenin kategorisine göre üçe şekildedir. Bağımlı değişken iki seçenekli bir kategorik değişken ise “İkili Lojistik Regresyon Analizi” uygulanır. Bağımlı değişken ikiden çok kategorili (düzeyli) sınıflamalı bir değişken ise “Çok Kategorili/İsimsel Lojistik Regresyon Analizi” uygulanır. Bağımlı değişken sıralama ölçeğiyle elde edilmiş ise, bu durumda da “Sıralı Lojistik Regresyon Analizi” uygulanır. (Stephenson, 2008., akt. Çokluk, 2010:1362). Burada bağımlı değişkenimiz evet-hayır gibi iki şıklı cevaptan oluştuğu için İkili Lojistik (Binary Logistics) analizi kullanılarak bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişki tespit edilmeye çalışılmıştır.

### 1. Modelin Uyum İyiliği

Omnibus test istatistiğinin sig değeri  $p=0.000<0.05$  olduğundan ki-kare anlamlıdır yani bağımsız değişkenlerle bağımlı değişken arasında ilişki vardır. Bağımsız değişkenler bağımlı değişkeni tahmin etmede katkı sağlar.

**Tablo 11:** Omnibus Test İstatistiği

		Ki-Kare	sd	Olasılık
	Adım	81,431	4	,000
Adım 1	Block	81,431	4	,000
	Model	81,431	4	,000

Hosmer ve Lemeshow ki-kare uyum iyiliği testi olarak da anılan test, lojistik regresyon modelinin bir bütün olarak uyumunu değerlendirir. Özellikle açıklayıcı değişkenlerin sürekli değişkenler olduğu durumda ya da küçük örneklerle çalışıldığı durumda, ki-kare testinden çok daha güçlüdür. Bu anlamda da geleneksel ki-kare yöntemi ile hesaplanan Omnibus Testi'nin daha güçlü bir alternatifidir. Bu teste ilişkin sonucun anlamlı olmaması ( $p>.05$ ), model-veri uyumunun yeterli düzeyde olduğunu gösterir. Bir diğer deyişle, gözlenen ve model tarafından kestirilen değerler arasında anlamlı fark yoktur; model tahminleri, gözlenen durumdan farklı değildir (Garson, 2008, akt: Çokluk, 2010:1386).

**Tablo 12:** Hosmer ve Lemeshow Test İstatistiği

Step	Chi-square	df	Sig.
1	6,843	7	,445

### 2. Bağımlı Değişkenin Açıklanma Derecesi

Bağımsız değişkenler, bağımlı değişkendeki toplam değişimin, Cox-Snell'e göre %18,9 ve Nagelkerke'e göre %25'ini açıklamaktadır. Kredi kullanımını etkileyecek daha önemli faktörler düşünüldüğünde (ihtiyaç, faiz oranı vb.) bu oranın düşük çıkması beklenen bir durumdur.

**Tablo 13:** Bağımlı Değişkenin Açıklanma Derecesi

Adım	-2Log likelihood	Cox ve Snell R Kare	Nagelkerke R Kare
	461,833	,188	,250

### 3. Nihai Model Tahmin Sonuçları

Çalışmamızda bağımlı değişkenimiz bireysel kredi(taşıt, konut, ihtiyaç) varlığıdır. Buna karşılık yordayıcı değişkenlerimiz KMH, Mevduat, İnternet Bankacılığı, Kredi Kartı, Mobil Bankacılık kullanımı gibi banka ürün değişkenleridir. Bu değişkenler ile başlangıç modeli kurulmuş ve anlamsız çıkan internet bankacılığı kullanımı modelden çıkarılarak nihai logit model kurulmuştur. Analiz sonucu anlamlı çıkan nihai model tahmin sonuçları aşağıdaki gibidir.

**Tablo 14:** İkili Lojistik Regresyon Tahmin Sonuçları

Değişkenler	B Katsayısı	Standart Hata	Wald	Serbestlik Derecesi	Sig.	Olasılık	Exp(B)	EXP(B) için %95 Güven Aralığı	
								Lower	Upper
kredikartı(1)	-1,335	,475	7,897	1	,005	,263	,104	,668	
Kmh(1)	-1,766	,258	46,935	1	,000	,171	,103	,283	
mevduat(1)	,542	,258	4,407	1	,036	1,719	1,037	2,851	
mobilkullanmadurumu(1)	-,597	,231	6,701	1	,010	,550	,350	,865	
Constant	1,966	,465	17,876	1	,000	7,144			

Kredi kartı kullanma "0", Kredi kartı kullanmama "1", Mevduatın olması "0", Mevduatın olmaması "1", Kmh kullanma "0", Kmh kullanmama "1" / Mobilbank kullanma "0", Mobilbank Kullanmama "1"

Tablo 14'e bakıldığında şu sonuçlara ulaşılmaktadır:

Kredi kartı değişkeninin olasılık değeri(sig)  $0,005 < 0,05$  olduğundan dolayı, kredi kartı kullanımı ile kredi arasında ilişki vardır. Kredi kartı kullanmayanların kredi kullanma olasılığı kredi kartı kullananlara göre 0,263 kat daha düşüktür.

KMH değişkeninin olasılık değeri(sig)  $0,000 < 0,05$  olduğundan dolayı, KMH kullanımı ile kredi arasında anlamlı ilişki vardır. KMH kullanmayanların kredi kullanma olasılığı, KMH kullananlara göre 0,171 kat daha düşüktür.

Mevduat değişkeninin olasılık değeri(sig)  $0,036 < 0,05$  olduğundan dolayı, mevduat ile kredi arasında anlamlı ilişki vardır. Herhangi bir bankada mevduatı olmayanların kredi kullanma olasılığı, mevduatı olanlara göre 1,72 kat daha yüksektir.

Mobil Bankacılık değişkeninin olasılık değeri (sig)  $0,010 < 0,05$  olduğundan dolayı, mobil bankacılık kullanımı ile kredi arasında ilişki vardır. Mobil bankacılık

kullanmayanların kredi kullanma olasılığı, mobil bankacılık kullananlara göre 0,55 kat daha düşüktür.

Bağımlı değişkenin Kredi Kartı, bağımsız değişkenlerin ise KMH, Kredi, Mevduat ve Mobil Bankacılık Kullanımı olarak belirlendikten sonra yapılan analiz ile şu sonuçlara ulaşılmıştır:

**Tablo 15:** Kredi Kartı/İkili Lojistik Regresyon Tahmini

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
							Lower	Upper
kredivarlığı(1)	1,336	,476	7,861	1	,005	,263	,103	,669
mevduat(1)	-1,270	,562	5,111	1	,024	,281	,093	,845
mobilkullanma(1)	-1,417	,445	10,145	1	,001	,242	,101	,580
Kmh(1)	-,282	,490	,331	1	,565	,754	,289	1,972
Constant	-1,031	,259	15,862	1	,000	,357		

Omnibus Tests of Model Coefficients				Model Summary		
Step	Chi Square	df	Asymptotic Sig.	-2 Log Likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
Step 1	33,820	4	,000	202,072	,083	,183
Block	33,820	4	,000			
Model	33,820	4	,000			

Hosmer ve Lemeshow Testi			
Step	Chi-square	df	Sig.
1	6,839	7	,446

Mevduatı olmayanların kredi kartı kullanma olasılığı mevduatı olanlara göre 0,281 kat daha azdır. Mobil bankacılık kullanmayanların kredi kartı kullanma olasılığı mobil bankacılık kullananlara göre 0,242 kat daha azdır. KMH kullanımı ile kredi kartı kullanımı arasında ilişki yoktur.

✓ Bağımlı değişkenin **KMH**, bağımsız değişkenlerin ise **Kredi Kartı, Kredi, Mevduat ve Mobil Bankacılık Kullanımı** olarak belirlendikten sonra yapılan analizde şu sonuçlara ulaşılmıştır.

**Tablo 16:** Kredi Kartı/İkili Lojistik Regresyon Tahmini

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
							Lower	Upper
ikredivarlığı(1)	-1,771	,258	47,068	1	,000	,170	,103	,282
mevduatı(1)	,428	,285	2,252	1	,133	1,534	,877	2,683
mobilkullanmadurumu(1)	-,177	,247	,514	1	,474	1,193	,736	1,935
ikredikartı	-,225	,485	,215	1	,643	,799	,484	3,239
Constant	1,360	,620	4,812	1	,028	3,896		

Omnibus Tests of Model Coefficients			
	Chi-square	df	Sig.
Step	62,717	4	,000
Block	62,717	4	,000
Model	62,717	4	,000

Model Summary			
	-2 Log likelihood	Cox ve Snell R Kare	Nagelkerke R Kare
	425,000	,148	,208

Hosmer Lemeshow Testi			
	Chi-square	df	Sig.
	10,589	6	,102

Kredisi olmayanların KMH kullanma olasılığı, kredisi olanlara göre 0,170 kat daha azdır. Mevduatı olmayanların KMH kullanma olasılığı, mevduatı olanlara göre 1,53 kat daha fazladır. Mobil bankacılık kullanmayanların KMH kullanma olasılığı mobil bankacılık kullananlara göre 1,19 kat daha azdır. Kredi kartı kullanmayanların KMH kullanma olasılığı kredi kartı kullananlara göre 0,80 kat daha azdır.

#### IV. Sonuç

Bu çalışmada bireysel kredi ürünlerinden kredi, kredi kartı, kmh ürünlerinin kullanımının birbirleriyle ve mevduat, mobil bankacılık ve internet bankacılığı kullanımı arasında ilişkinin olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. İki değişken arasında ilişkinin tespitinde sıkça kullanılan ki-kare analizi kullanılarak bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişki tespit edilmiştir. Ki-Kare analizinde anlamlı çıkan bağımsız değişkenler; kredi kartı, kmh, mevduat, mobil bankacılık ve internet bankacılığı kullanım durumu değişkenleri kullanılarak binary lojistik regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan ilk analiz sonucunda kredi kartı, KMH, mevduat, mobil bankacılık kullanımı ile kredi kullanımı arasında ilişki varken, kredi kullanımı ile internet bankacılığı kullanımı arasında ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Kredi kartı kullanmayanların kredi kullanma olasılığı kredi kartı kullananlara göre 0,263 kat daha düşüktür. KMH



kullanmayanların kredi kullanma olasılığı, KMH kullananlara göre 0,171 kat daha düşüktür. Herhangi bir bankada mevduatı olmayanların kredi kullanma olasılığı, mevduatı olanlara göre 1,72 kat daha yüksektir. Mobil bankacılık kullanmayanların kredi kullanma olasılığı, mobil bankacılık kullananlara göre 0,55 kat daha düşüktür. İkinci analizde KMH, mevduat varlığı, mobil bankacılık kullanımı ve kredi kullanımı ile Kredi Kartı kullanımı arasındaki ilişki tespit edilmiş ve şu sonuçlara ulaşılmıştır. Herhangi bir bankada mevduatı olmayanların kredi kartı kullanma olasılığı olanlara göre 0,281 kat daha azdır. Mobil bankacılık kullanmayanların kredi kartı kullanma olasılığı kullananlara göre 0,242 kat daha azdır. Üçüncü analizde ise mevduat varlığı, mobil bankacılık kullanımı, kredi kullanımı ve kredi kartı kullanımı ile KMH kullanımı arasındaki ilişki tespit edilmiş ve şu sonuçlara ulaşılmıştır. Mevduatı olmayanların KMH kullanma olasılığı, olanlara göre 1,53 kat daha fazladır. Kredi kartı kullanmayanların KMH kullanma olasılığı kullananlara göre 0,80 kat daha azdır. Kredisi olmayanların KMH kullanma olasılığı, olanlara göre 0,170 kat daha azdır. Mobil bankacılık kullanmayanların KMH kullanma olasılığı kullananlara göre 1,19 kat daha azdır.

Bankalar müşteri memnuniyeti sağlayıp sadakati artırmak için; müşteriye özel faiz ve komisyon fiyatlaması, özel müşteri hissini verilmesi, sorunları çözmeye istekli olduğunun gösterilmesi, özel günlerde hatırlanması, çalışanların hızlı ve bilgili olması vb. önemli hususları göz önünde bulundurmaktadır. Ancak sadakati sağlayıp müşteri bağlılığını artırmak için bu faktörler yetersizdir. Çünkü müşterinin ihtiyaç duyduğu kredi kartını bir banka şubesinden temin etmekte, başka bir banka şubesinden kredi kullanmakta ve başka bir şubeden ise sigorta poliçesi, fatura ödemelerini yapmaktadır. Bu müşteri bankalar için ürün müşterisi statüsündedir. Bu durum müşterinin ürünle ilişkisi kesilince banka ile de ilişkisinin kesilmesine ve müşteri olmaktan dolayı yaratacağı değer bankalar içerisinde paylaşılmasına neden olacaktır. Bu durum bankacılık sektöründe bulunan hiçbir bankanın isteyeceği bir durum değildir.

Yukarıda sıralanan faktörlerin gerçekleştirilmesi elbette müşteri memnuniyetini artıracaktır. Ancak gerçek anlamda sadakati sağlamak için yukarıda sıralanan hususların yanı sıra müşterilerin tüm bankacılık hizmetlerinin tek bir yerden almasını sağlamak gerekmektedir. Yani ürün müşterisi yerine yeni bir model olan bazı bankaların uygulamaya koyduğu ve başarılıda olduğu ürün çeşitlendirilmesi yolunu benimsemelidir. Bu çalışmamız sonucunda ürün değişkenlerinden birinin kullanımı diğer ürünü kullanma olasılığını yani talebini artırmakta olduğunu ve ürün müşterisi modelinden banka müşterisi modeli geçişine katkı sağladığı tespit edilmiştir.

### **Kaynaklar**

Akın, B. ve Şentürk, E. (2012), "Bireylerin Mutluluk Düzeylerinin Ordinal Lojistik Regresyon Analizi İle İncelenmesi". *Öneri*. 10(37), 183-193

Bankalararası Kart Merkezi, Faydalı Bilgiler, 31 Mayıs 2018 tarihinde, <http://bkm.com.tr/faydali-bilgiler/kart-bilinci/faydali-bilgiler-2/> adresinden erişildi.

- Çankaya, F. ve Çilingir, Z. (2008). "Hizmet Sadakatının Geliştirilmesinde Bir Fayda-Maliyet Yaklaşımı: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama". *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 8, (1). 25-46.
- Çelikkol, H., Uzgören, E., Gürdal, H. ve Çelik, B. (2016)." Dumlupınar Üniversitesinde Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin İstatistiksel Analizi". *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Avrasya Özel Sayısı*. 91-101.
- Çokluk, Ö. (2010). "Lojistik Regresyon Analizi: Kavram ve Uygulama". *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*. 10(3), 1357-1407.
- Demirel, Y. (2007). "Türk Bankacılık Sektöründe Müşteri İlişkileri Yönetimi"nin Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi". *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. (13) 2007 /1: 56-81.
- Garanti Bankası, 02 Haziran 2018 tarihinde, [https://www.garanti.com.tr/tr/bireysel/krediler/avans\\_hesap.page#calcContent3=UID196f43f](https://www.garanti.com.tr/tr/bireysel/krediler/avans_hesap.page#calcContent3=UID196f43f) adresinden erişildi.
- Güngör, M.ve Bulut, Y. (2008). "Ki-Kare Testi Üzerine". *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, 7(1), 84-89.
- Oktay, E., Naralan, A. ve Özçomak, S. (2007). Erzurum'daki Konutlarda Tercih Edilen Doğal Gaz Sistem Araştırması, Erzurum: Aktif Yayınevi
- Oktay, E., Toksoy, T. ve Çebi, K. (2016) Suriyeli Mülteci Algısının Araştırılması: Erzurum Örneği, Erzurum: Zafer Ofset Matbaacılık
- Parasız, İ. (1992). Para, Banka ve Finansal Piyasalar, Ezgi Yayınevi, Bursa.
- Şendoğdu, A. A. (2014). "Özel Kamu Ve Katılım Bankalarında Müşteri Memnuniyeti Ve Müşteri Sadakatine Yönelik Bir Araştırma". *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 19(2).
- Takan, M. ve Boyacıoğlu M.A. (2010). Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntem. Ankara: Nobel Yayınları.
- Taşkın, Ç., Akat, Ö. ve Erol, Z. (2010). "Tüketicilerin Banka Tercihini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Bursa'da Bir Araştırma". *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 10(3):11-22.
- Tuğay, O. ve Dokur, Ş. (2015). "Müşteri Sadakat Programları Kapsamında Verilen Promosyon Ürünlerinin Tekdüzen Hesap Planı ve Türkiye Muhasebe Standartları Açısından Muhasebeleştirilmesi". *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*. 13(1), 48-73
- Tuğay, O., ve Başgül, Ö. G. N. (2007). "Önemli Bir Finansman Kaynağı Olarak Kredi Kartları: Kredi Kartlarının Kart Sahiplerinin Harcamaları Üzerindeki Etkisini

Belirlemeye Yönelik Burdur İlinde Bir Araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(3).

Türkiye Bankalar Birliği, 02 Haziran 2018 tarihinde, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59> adresinden erişildi.

Türkiye Ekonomi Bankası, 01 Haziran 2018 tarihinde <https://www.teb.com.tr/sizin-icin/kredili-mevduat-hesabi/> adresinden erişildi.

Yılmaz, V. , Çelik, H. ve Ekiz, E. (2006). "Kuruma Bağlılığı Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modelleriyle Araştırılması: Özel Ve Devlet Bankası Örneği". *Anadolu Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 6(2): 171-183.

Ziraat Bankası, 02 Haziran 2018 tarihinde <https://www.ziraatbank.com.tr/tr/bireysel/krediler/genel-ihityaclar/kredili-mevduat-hesabi> adresinden erişildi.