

Makale Detay

Hakem Adı ramazan şeker
Rapor Talep Tarihi 31.05.2020 16:13:41

1. Çalışmanın yapısal ve mantıksal bütünlüğü?	Yeterli	Açıklama :
2. Makaledeki başlık, alt başlık ve içerik uyumu ?	Yeterli	Açıklama :
3. Makalenin dil ve ifade bakımından uygunluğu ?	Yeterli	Açıklama :
4. Türkçe özet çalışmanın amaç, yöntem ve sonuçlarını içeriyor mu?	Yeterli	Açıklama :
5. İngilizce özet çalışmanın amaç, yöntem ve sonuçlarını içeriyor mu?	Yeterli	Açıklama :
6. Makalede kullanılan yöntemin uygunluğu ?	Yeterli	Açıklama :
7. Sonuçlar ve tartışmanın bilimsel sunuluşu ve tartışılması ?	Yeterli	Açıklama :
8. Öneri ve değerlendirmelerin anlamlılığı, geçerliliği ?	Yeterli	Açıklama :
9. Makalede çizelge, şekil ve görselliğin yeterliliği ?	Yeterli	Açıklama :
10. Kaynakların kullanımı ve ilgili literatürün güncelliği ?	Yeterli	Açıklama :
11. Makalenin özgünlüğü ve ilgili olduğu alana katkısı var mı?	Yeterli	Açıklama :

Hakemin makale hakkında kararı

Düzeltilmelerden sonra yayınlanabilir

Düzeltilmiş Halini Görmeliyim

Hayır

Notlar

Çalışma ulaşılan katılımcı sayısı, kullanılan kaynak, literatür ile ilişkilendirme bakımından gayet iyidir. Sadece yazarlar neden bu demografik değişkenleri tercih ettiklerini daha net açıklamalıdır. Çalışmaya bazı notlar ekledim. Dikkate alınmasında fayda var diye düşünüyorum. Bu değişiklikler yapıldıktan sonra çalışma yayımlanabilir

Makale Detayları

ID 126
Makale Adı ÖZEL SPOR SALONU MÜŞTERİLERİNİN HİZMET KALİTELERİNİN BAZI DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ
İngilizce Başlık EXAMINING THE SERVICE QUALITY OF PRIVATE GYM CUSTOMERS IN TERMS OF SOME DEMOGRAPHIC VARIABLES
Konu
Yardımcı Yazarlar Melike ESENTAŞ, Kadir YILDIZ
Yazar
Çeviren

Özet

Bu çalışmada, özel spor salonları müşterilerinin beledikleri ve algıladıkları hizmet kalitelerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma nicel araştırma yöntemlerinden tarama modelinde desenlenmiştir. Çalışmaya seçkisiz olmayan örneklem yöntemlerinden kolayda yöntemiyle seçilen toplam 1150 kişi katılmıştır. Veri toplama aracı olarak Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği (Gürbüz, 2003) kullanılmıştır. Verilerin normallik sınavında Kolmogorov-Smirnov test değerleri dikkate alınmış ve verilerin normal dağılım göstermedikleri tespit edilmiştir. Verilerin analizinde Mann-Whitney U, Kruskal Wallis H ve Spearman Korelasyon testleri uygulanmıştır. Araştırma bulguları, Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeği Personel ($\bar{x}=6,29\pm 0,865$) alt boyutunun en fazla ortalama değere; tesis ($\bar{x}=5,96\pm 1,041$) alt boyutunun ise en az ortalama değere sahip olduğunu göstermektedir. Algılanan Hizmet Kalitesi ölçeğinde ise tesis ($\bar{x}=4,90\pm 1,301$) alt boyutunda en fazla ortalama tespit edilirken, program ($\bar{x}=4,75\pm 1,459$) alt boyutunda ise en az ortalama değer görülmüştür. Medeni durum değişkeni açısından ise sadece beklenen hizmet kalitesi ölçeğinde evli grup lehine anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Ayrıca meslek gruplarına göre beklenen hizmet kalitesi ölçeği alt boyutlarında anlamlı farklılaşmalar görülmüştür. Korelasyon analiz sonuçlarında ise Beklenen Hizmet Kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi ölçeği alt boyutlarında anlamlı ilişkiler gözlemlenmiştir. Sonuç olarak hizmet kalitesi, müşterinin işletme tercihlerinde önem verdiği ve memnuniyetinin sağlanmasında etkili unsurlardan birisi olarak düşünülebilir. Araştırma sonuçları da göstermektedir ki, medeni durum ve meslek grupları gibi demografik değişkenlerin beklenen ve algılanan hizmet kalitesini etkileyebileceği söylenebilir.

Anahtar Kelimeler

Spor salonları, Fitness, hizmet kalitesi, beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi

Abstract

In this study, it was aimed to examine the quality of service expected and perceived by the customers of private gyms in terms of some demographic variables. The research was designed in survey model, which is one of the quantitative research methods. A total of 1150 individuals selected with the convenience sampling method, which is one of the non-random sampling methods, participated in the study. Service Quality Assessment Scale (Gürbüz, 2003) was used as the data collection tool. In the normality test of the data, Kolmogorov-Smirnov test values were taken into consideration and it was determined that the data did not show normal distribution. In the analysis of the data, Mann-Whitney U, Kruskal Wallis H and Spearman Correlation tests were used. Research findings show that the Expected Service Quality Scale has the highest average value for the Personnel ($\bar{x}=6.29\pm 0.865$) sub-dimension and the lowest average value for the facility ($\bar{x}=5.96\pm 1.041$) sub-dimension. On the other hand, in the Perceived Quality of Service scale, while the facility ($\bar{x}=4.90\pm 1.301$) sub-dimension has the highest average, the program ($\bar{x}=4.75\pm 1.459$) sub-dimension has the lowest average value. In terms of marital status variable, significant differences were found only in favor of the married group in the expected service quality scale. In addition, significant differentiations were observed in the sub-dimensions of the expected service quality scale according to the occupational groups. In the correlation analysis results, significant relationships were observed in the Expected Service Quality and perceived service quality scale sub-dimensions. As a result, service quality can be considered as one of the factors that customers attach importance in their business preferences and that is effective in providing satisfaction. The results of the research also show that demographic variables such as marital status and occupational groups can affect the expected and perceived service quality.

Keywords

Key Words: Gyms, Fitness, service quality, expected service quality, perceived service quality

Eklenme Tarihi

Yayınlama Bilgileri

Yıl

Cilt

Sayı

Sıra No

Pdf Dosya Adı