Alg?lanan Konteyner Ta??mac?l??? Hizmet Kalitesi Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Alg?lanan Konteyner Ta??mac?l??? Hizmet Kalitesi Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=16783

ARABPSYCHOLOGY.COM

Özet

Alg?lanan Konteyner Ta??mac?l??? Hizmet Kalitesi Ölçe?i, örgütsel pazara yönelik konteyner ta??mac?l??? hizmetlerini kullanan kurumsal mü?terilerin, sunulan hizmetlerin kalitesine dair alg?lar?n? ölçmek amac?yla 1999 y?l?nda geli?tirilmi? psikometrik bir araçt?r. Ölçek, Okan Tuna'n?n doktora tezi kapsam?nda olu?turulmu? olup, genel hizmet kalitesi, davran??sal niyetler ve mü?teri özellikleri aras?ndaki ili?kileri ara?t?rmay? hedeflemi?tir. Ölçek toplam 34 maddeden olu?maktad?r ve 5 dereceli Likert Ölçe?i format?nda yan?tlanmaktad?r.

Yap?lan güvenirlik analizleri sonucunda, ölçe?in iç tutarl?l??? oldukça yüksek bulunmu?tur (Cronbach Alfa: .8493). Geçerlik çal??malar? ise, ölçe?in genel hizmet kalitesi alg?s?yla anlaml? ve pozitif bir korelasyon göstererek yakla??m geçerlili?ine sahip oldu?unu ortaya koymu?tur.

Anahtar Kelimeler

Alg?lanan hizmet kalitesi, hizmet kalitesi, konteyner ta??mac?l???, lojistik, mü?teri memnuniyeti, davran??sal niyetler, ölçek geli?tirme.

Yazarlar

Okan Tuna

Amaç

Bu ölçe?in temel amac?, B2B (i?letmeden i?letmeye) pazar?nda faaliyet gösteren konteyner ta??mac?l??? sektöründe hizmet kalitesi alg?s?n? nicel olarak ölçmektir. Geli?tirilen bu 34 maddelik araç, hizmet sa?lay?c?lar?n mü?terileri taraf?ndan nas?l alg?land???n? belirleyerek, performans bo?luklar?n? tespit etmelerine ve hizmet süreçlerini iyile?tirmelerine yard?mc? olmay? amaçlamaktad?r.

Ölçek, ayn? zamanda alg?lanan hizmet kalitesinin, kurumsal mü?terilerin gelecekteki davran??sal niyetleri (sadakat, tekrar sat?n alma, tavsiye etme) üzerindeki nedensel etkisini incelemek için bir temel sa?lamaktad?r. Bu ba?lamda, ölçek lojistik hizmet sa?lay?c?lar? için rekabet avantaj? yaratma stratejilerinin geli?tirilmesinde kritik bir rol oynamaktad?r.

Yap?

Ölçek, **Alg?lanan Konteyner Ta??mac?l??? Hizmet Kalitesi** psikolojik yap?s?n? ölçmektedir. Bu yap?, hizmet kalitesinin geleneksel boyutlar?n? (örne?in, güvenilirlik, duyarl?l?k) spesifik olarak uluslararas? ve yurtiçi konteyner ta??mac?l??? operasyonlar?n?n gerekliliklerine uyarlamaktad?r. Bu, özellikle ta??ma güvenli?i, zaman?nda teslimat, belge i?lemlerinin h?z? ve mü?teri

ARABPSYCHOLOGY.COM

?ikayetlerine yan?t verme etkinli?i gibi lojistik sektörü için hayati önem ta??yan faktörleri içermektedir.

Ölçek, 34 ayr? maddesi arac?l???yla mü?terilerin hizmet deneyiminin farkl? yönlerine dair bili?sel ve duygusal de?erlendirmelerini toplamaktad?r. Bu maddeler, alg?lanan kaliteyi çok boyutlu bir perspektiften yakalamay? hedeflemektedir; ancak kaynakta faktör boyutlar?na dair detayl? bilgi sunulmam??t?r.

Geçerlik

Ölçe?in psikometrik özellikleri kapsam?nda yakla??m geçerlili?i (convergent validity) incelenmi?tir. Bu amaçla, 34 parçal? ölçekten elde edilen toplam puan ile genel hizmet kalitesinin tek bir madde ile soruldu?u ba??ms?z bir ölçüm aras?ndaki ili?ki analiz edilmi?tir.

Yap?lan Pearson Korelasyon Katsay?s? hesaplamas? sonucunda, iki ölçek aras?ndaki korelasyon katsay?s? **.526** olarak bulunmu?tur (p < .000 anlaml?l?k seviyesinde). Bu orta düzeyde güçlü, pozitif ve istatistiksel aç?dan anlaml? korelasyon, geli?tirilen 34 maddelik ölçe?in, genel hizmet kalitesi yap?s?n? geçerli bir ?ekilde ölçme e?ilimi gösterdi?ini ve yeterli yakla??m geçerlili?ine sahip oldu?unu kan?tlamaktad?r.

Güvenirlik

Ölçe?in iç tutarl?l???, **Cronbach Alfa Katsay?s?** ve Guttman Split-Half katsay?s? kullan?larak de?erlendirilmi?tir. Yap?lan analizler neticesinde, Alg?lanan Konteyner Ta??mac?l??? Hizmet Kalitesi Ölçe?i için Cronbach Alfa Katsay?s? **.8493** olarak tespit edilmi?tir. Bu de?er, sosyal bilimler ara?t?rmalar? için kabul edilebilir güvenirlik e?i?inin oldukça üzerinde olup, ölçe?in maddelerinin yüksek düzeyde iç tutarl?l??a sahip oldu?unu göstermektedir.

Ayr?ca, Guttman Split-Half katsay?s? **.8452** olarak hesaplanm??t?r. Güvenirlik analizlerinin derinle?tirilmesi s?ras?nda, 12 numaral? de?i?kenin ölçekten ç?kar?lmas?n?n, Cronbach Alfa Katsay?s? de?erini çok az bir farkla **.8498**'e yükseltti?i belirlenmi?tir. Bu durumda, ölçe?in varyans? 263.4600 ve düzeltilmi? de?i?ken-ölçek korelasyonu .8498 olarak kaydedilmi?tir. Bu sonuçlar, ölçe?in genel olarak sa?lam ve güvenilir bir ölçüm arac? oldu?unu teyit etmektedir.

Faktör Analizi

Ölçe?in geli?tirildi?i orijinal kaynakta, 34 maddelik yap?n?n alt?nda yatan faktör boyutlar?na veya faktör yüklerine dair spesifik bir bilgi sunulmam??t?r. Ölçe?in çok maddeli yap?s?, güvenilirlik, duyarl?l?k ve somutluk gibi birden fazla hizmet kalitesi boyutunu kapsad???n? dü?ündürmektedir. Ölçe?i kullanacak ara?t?rmac?lar?n, kendi örneklemleri üzerinde ke?fedici veya do?rulay?c? faktör analizi yaparak yap?sal geçerli?i detayl? olarak incelemeleri tavsiye edilmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM

Ölçek Bilgileri

Test Type: Geli?tirme (Developmental Scale)

Format: 34 maddelik, 5 dereceli Likert Ölçe?i.

Language Available: Türkçe (Turkish)

Population Group: Örgütsel Pazar Mü?terileri (Kurumsal mü?teriler, özellikle konteyner ta??mac?l??? hizmeti alan i?letmelerin karar vericileri).

Age Group: Yeti?kinler (Profesyonel i? hayat?ndaki karar vericiler).

Population Details: Konteyner ta??mac?l??? hizmetlerini kullanan i?letmelerin ilgili departmanlar?ndaki yöneticiler veya çal??anlar.

Test Methodology: Kendi kendine uygulanan anket yöntemi.

Derecelendirme: 5'li Likert (1= kesinlikle kat?lm?yorum - 5= kesinlikle kat?l?yorum).

The original PDF containing the scale details can be downloaded here: algilanan-konteyner-tasimaciligi-hizmet-kalitesi-olcegi-toad.pdf

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

Ölçek, 1999 y?l?nda doktora tezi kapsam?nda geli?tirilmi?tir. Ölçe?in kullan?m?na dair izinler ve olas? ücretlendirme bilgileri için sorumlu yazar Okan Tuna ile do?rudan ileti?ime geçilmesi gerekmektedir. Testin geli?tirildi?i y?l 1999'dur.

Yazarlar

Author ORCID Identifier: Bilinmiyor

Affiliation Email addresses: otuna@deu.edu.tr

Correspondence Address: Doktora tezinin yap?ld??? kurum: ?stanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, ?stanbul.

Kaynaklar

Tuna, O. (1999). *Örgütsel pazara yönelik hizmetlerde alg?lanan hizmet kalitesi, davran??sal niyetler ve mü?teri özellikleri ili?kisi: Konteyner ta??mac?l??? hizmetleri üzerine bir ara?t?rma* (Doktora tezi). ?stanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, ?stanbul. (Tez Eri?im Linki:

ARABPSYCHOLOGY.COM

tez.yok.gov.tr)

Alg?lanan Konteyner Ta??mac?l??? Hizmet Kalitesi Ölçe?i Maddeleri

IMPORTANT: The following scale items must be preserved in their original language and must not be changed in any way.

Kaynak materyalde ölçe?in 34 maddesinin tamam? listelenmemi?tir. Maddelere eri?im için yazarla ileti?ime geçilmesi veya tezin tamam?n?n incelenmesi gerekmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM