

Algılanan Konteyner Tatmin Olma Hizmet Kalitesi Ölçeği

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Algılanan Konteyner Tatmin Olma Hizmet Kalitesi Ölçeği*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=16783>

Özet

Algılanan Konteyner Taahhüt Hizmet Kalitesi Ölçeği, örgütsel pazara yönelik konteyner taahhüt hizmetlerini kullanan kurumsal müşterilerin, sunulan hizmetlerin kalitesine dair algılarını ölçmek amacıyla 1999 yılında geliştirilmiş psikometrik bir araçtır. Ölçek, Okan Tuna'nın doktora tezi kapsamında oluşturulmuş olup, genel hizmet kalitesi, davranışsal niyetler ve müşteri özellikleri arasındaki ilişkileri araştırmaya hedeflenmiştir. Ölçek toplam 34 maddeden oluşmaktadır ve 5 dereceli Likert Ölçeği formatında uygulanmaktadır.

Yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda, ölçeğin iç tutarlılığı oldukça yüksek bulunmuştur (Cronbach Alfa: .8493). Geçerlik çalışmaları ise, ölçeğin genel hizmet kalitesi algısıyla anlamlı ve pozitif bir korelasyon göstererek yaklaşımla geçerliliğine sahip olduğunu ortaya koymuştur.

Anahtar Kelimeler

Algılanan hizmet kalitesi, hizmet kalitesi, konteyner taahhüt, lojistik, müşteri memnuniyeti, davranışsal niyetler, ölçek geliştirme.

Yazarlar

Okan Tuna

Amaç

Bu ölçeğin temel amacı, B2B (işletmeden işletmeye) pazarında faaliyet gösteren konteyner taahhüt sektöründe hizmet kalitesi algısını nicel olarak ölçmektir. Geliştirilen bu 34 maddelik araç, hizmet sağlayıcıların müşterileri tarafından nasıl algılandığını belirleyerek, performans bozukluklarını tespit etmelerine ve hizmet süreçlerini iyileştirmelerine yardımcı olmayı amaçlamaktadır.

Ölçek, aynı zamanda algılanan hizmet kalitesinin, kurumsal müşterilerin gelecekteki davranışsal niyetleri (sadakat, tekrar satın alma, tavsiye etme) üzerindeki nedensel etkisini incelemek için bir temel sağlamaktadır. Bu bağlamda, ölçek lojistik hizmet sağlayıcıları için rekabet avantajı yaratma stratejilerinin geliştirilmesinde kritik bir rol oynamaktadır.

Yapı

Ölçek, **Algılanan Konteyner Taahhüt Hizmet Kalitesi** psikolojik yapısını ölçmektedir. Bu yapı, hizmet kalitesinin geleneksel boyutları (örneğin, güvenilirlik, duyarlılık) spesifik olarak uluslararası ve yurtiçi konteyner taahhüt operasyonlarının gerekliliklerine uyarlanmaktadır. Bu, özellikle taşıma güvenliği, zamanında teslimat, belge işlemlerinin hızı ve müşteri

şikayetlerine yanıt verme etkinliği gibi lojistik sektörü için hayati önem taşıyan faktörleri içermektedir.

Ölçek, 34 ayrı maddesi aracılığıyla müşterilerin hizmet deneyiminin farklı yönlerine dair bilişsel ve duygusal değerlendirmelerini toplamaktadır. Bu maddeler, algılanan kaliteyi çok boyutlu bir perspektiften yakalamayı hedeflemektedir; ancak kaynakta faktör boyutlarına dair detaylı bilgi sunulmamıştır.

Geçerlik

Ölçeğin psikometrik özellikleri kapsamında yaklaşımla geçerliliği (convergent validity) incelenmiştir. Bu amaçla, 34 parçalı ölçekten elde edilen toplam puan ile genel hizmet kalitesinin tek bir madde ile sorulduğu benzer bir ölçüm arasındaki ilişki analiz edilmiştir.

Yapılan Pearson Korelasyon Katsayısı hesaplaması sonucunda, iki ölçek arasındaki korelasyon katsayısı **.526** olarak bulunmuştur ($p < .000$ anlamlılık seviyesinde). Bu orta düzeyde güçlü, pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı korelasyon, geliştirilen 34 maddelik ölçeğin, genel hizmet kalitesi yapısının geçerli bir şekilde ölçme etkinliği gösterdiğini ve yeterli yaklaşımla geçerliliğine sahip olduğunu kanıtlamaktadır.

Güvenirlilik

Ölçeğin iç tutarlılığı, **Cronbach Alfa Katsayısı** ve Guttman Split-Half katsayısı kullanılarak değerlendirilmiştir. Yapılan analizler neticesinde, Algılanan Konteyner Taahhütü Hizmet Kalitesi Ölçeği için Cronbach Alfa Katsayısı **.8493** olarak tespit edilmiştir. Bu değer, sosyal bilimlerde kabul edilebilir güvenirlik düzeyinin oldukça üzerinde olup, ölçeğin maddelerinin yüksek düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir.

Ayrıca, Guttman Split-Half katsayısı **.8452** olarak hesaplanmıştır. Güvenirlik analizlerinin derinleştirilmesi sırasında, 12 numaralı deikenin ölçekten çıkarılması, Cronbach Alfa Katsayısı değerini çok az bir farkla **.8498**'e yükselttiği belirlenmiştir. Bu durumda, ölçeğin varyansı 263.4600 ve düzeltilmiş deiken-ölçek korelasyonu **.8498** olarak kaydedilmiştir. Bu sonuçlar, ölçeğin genel olarak sağlam ve güvenilir bir ölçüm aracı olduğunu teyit etmektedir.

Faktör Analizi

Ölçeğin geliştirildiği orijinal kaynakta, 34 maddelik yapının altında yatan faktör boyutlarına veya faktör yüklerine dair spesifik bir bilgi sunulmamıştır. Ölçeğin çok maddeli yapısı, güvenirlik, duyarlılık ve somutluk gibi birden fazla hizmet kalitesi boyutunu kapsadığını düşündürmektedir. Ölçeği kullanacak araştırmacılar, kendi örneklemi üzerinde kefedici veya doğrulayıcı faktör analizi yaparak yapısal geçerliliği detaylı olarak incelemeleri tavsiye edilmektedir.

Ölçek Bilgileri

Test Type: Geliştirme (Developmental Scale)

Format: 34 maddelik, 5 dereceli Likert Ölçeği.

Language Available: Türkçe (Turkish)

Population Group: Örgütsel Pazar Müşterileri (Kurumsal müşteriler, özellikle konteyner tasımamacılığı hizmeti alan işletmelerin karar vericileri).

Age Group: Yetkinler (Profesyonel iş hayatındaki karar vericiler).

Population Details: Konteyner tasımamacılığı hizmetlerini kullanan işletmelerin ilgili departmanlarındaki yöneticiler veya çalışanlar.

Test Methodology: Kendi kendine uygulanan anket yöntemi.

Derecelendirme: 5'li Likert (1= kesinlikle katılmıyorum - 5= kesinlikle katılıyorum).

The original PDF containing the scale details can be downloaded here: [algılanan-konteyner-tasımamacılığı-hizmet-kalitesi-olcegi-toad.pdf](#)

İzinler, Ücret ve Test Yolu

Ölçek, 1999 yılında doktora tezi kapsamında geliştirilmiştir. Ölçeğin kullanımına dair izinler ve olası ücretlendirme bilgileri için sorumlu yazar Okan Tuna ile doğrudan iletişime geçilmesi gerekmektedir. Testin geliştirildiği yıl 1999'dur.

Yazarlar

Author ORCID Identifier: Bilinmiyor

Affiliation Email addresses: otuna@deu.edu.tr

Correspondence Address: Doktora tezinin yapıldığı kurum: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kaynaklar

Tuna, O. (1999). *Örgütsel pazara yönelik hizmetlerde algılanan hizmet kalitesi, davranışsal niyetler ve müşteri özellikleri ilişkisi: Konteyner tasımamacılığı hizmetleri üzerine bir araştırma* (Doktora tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. (Tez Erişim Linki:

tez.yok.gov.tr)

Algılanan Konteyner Taahhüt Hizmet Kalitesi Ölçeği Maddeleri

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

Kaynak materyalde ölçeğin 34 maddesinin tamamı listelenmemiştir. Maddelere erişim için yazarla iletişime geçilmesi veya tezin tamamının incelenmesi gerekmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM