

Konteyner Taahhüt Hizmeti Satın Alan İşletmelerin Davranışsal Niyetleri Ölçeği

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Konteyner Taahhüt Hizmeti Satın Alan İşletmelerin Davranışsal Niyetleri Ölçeği*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=25003>

Özet

Konteyner Ta??mac?l??? Hizmeti Sat?n Alan ??letmelerin Davran??sal Niyetleri Ölçe?i, Örgütsel Pazar ba?lam?nda hizmet kalitesi alg?s? ile mü?teri davran??lar? aras?ndaki ili?kiyi incelemek amacıyla geli?tirilmittir. Ölçek, özellikle konteyner ta??mac?l??? hizmetlerini kullanan i?letmelerin, hizmet sa?lay?c?lar?na yönelik gelecekteki eylem e?ilimlerini, yani Davran??sal Niyetlerini ölçmeyi hedefler. Bu ölçek, Okan Tuna'n?n 1999 y?l?nda tamamlad??? doktora tezi kapsam?nda olu?turulmu? ve test edilmiştir.

Ölçek, i?letmelerin mevcut tedarikçiye ba?l?l?k, yeniden sat?n alma iste?i, olumlu a??zdan a??za ileti?im ve hizmetin geli?tirilmesi yönündeki tepkileri gibi kritik davran??sal ç?kt?lar? de?erlendirmek için tasarlanm??tır. Ölçe?in orijinal versiyonu 9 maddeden olu?makta olup, 5'li Likert format?nda derecelendirilmektedir.

Anahtar Kelimeler

Konteyner Ta??mac?l???, Davran??sal Niyetler, Hizmet Kalitesi, Örgütsel Pazar, Ölçek Geli?tirme, Lojistik Hizmetler, Mü?teri Özellikleri.

Yazarlar

Okan Tuna

Amaç

Bu ölçe?in temel amacı, kurumsal mü?terilerin konteyner ta??mac?l??? hizmetleri sat?n al?rken sergiledikleri veya sergilemeye niyetli olduklar? davran??sal e?ilimleri sistematik bir ?ekilde ölçmektir. Ara?tırma, algılanan hizmet kalitesi, mü?teri özellikleri ve bu davran??sal niyetler aras?ndaki karma??k ili?kileri ortaya koymay? amaçlam??tır.

Ölçek, hizmet sa?lay?c?lar?n performans?n? ve mü?teri memnuniyetinin gelecekteki ticari kararlara nas?l dönü?tü?ünü nicel olarak belirlemek için bir araç sunar. Bu tür bir ölçüm, lojistik sektöründeki i?letmelerin pazarlama stratejilerini ve mü?teri ili?kileri yönetimini optimize etmelerine yardımcı olmak için kritik öneme sahiptir.

Yap?

Ölçek, hizmet pazarlamas? literatüründe merkezi bir rol oynayan **Davran??sal Niyetler** (Behavioral Intentions) yap?s?n? ölçmektedir. Bu yap?, genellikle mü?terinin bir hizmet sa?lay?c?s?na kar?? gelecekteki olumlu veya olumsuz eylemlere yönelik öznel olas?l?k yarg?lar?n? ifade eder.

Ölçekte ölçülen spesifik davranışsal niyetler, hizmet sağlayıcısına tavsiye etme, hizmeti tekrar kullanma, hizmet sağlayıcı ile iş hacmini artırma ve rekabetçi alternatiflere geçiş yapmama gibi boyutlar içermektedir. Bu niyetler, algılanan Hizmet Kalitesinin doğrudan bir sonucu olarak incelenmiştir.

Geçerlik

Ölçeğin geliştirilmesi sürecinde geçerlilik çalışmaları yürütülmüştür. Elde edilen bilgilere göre, ölçeklerin geliştirilmesi aşamasında **İçerik Geçerliliği** (Content Validity) yöntemine başvurulmuştur.

İçerik Geçerliliği, alanında uzman kişilerle yapılan görüşmeler ve değerlendirmeler yoluyla belirlenmiştir. Bu süreç, ölçek maddelerinin, ölçülmek istenen davranışsal niyetler yapısını kapsamlı ve uygun bir şekilde temsil edip etmediğini sağlamaya amaçlanmıştır.

Güvenirlik

Ölçeğin güvenilirlik analizleri, ilk etapta düşük iç tutarlılık değerleri göstermiştir. Orijinal 9 maddeden oluşan ölçeğin ilk hesaplanan **Cronbach Alfa** katsayısı sadece 0.2094 olarak bulunmuştur. Ayrıca **Guttman Split-Half** katsayısı ise 0.1637 olarak belirlenmiştir. Bu değerler, literatürde kabul edilen güvenilirlik sınırlarından oldukça altta kalmıştır.

Düşük güvenilirlik katsayısı üzerine yapılan incelemeler sonucunda, "harcatın FOB olarak yapmayı düşünme" deikenini ölçekten çıkarılmıştır. Bu düzeltme sonrasında, ölçeğin yeni **Cronbach Alfa** katsayısı 0.5373'e yükselmiştir. Bu yeni formda ölçeğin varyansı 19.3701 ve düzeltilmiş deiken-ölçek korelasyonu -0.1109 olarak hesaplanmıştır. Bu iyileştirme, ölçeğin kullanılabilirliğini artırsa da, 0.70 olarak kabul edilen genel kabul sınırlarından kalmaya devam etmiştir.

Faktör Analizi

Bu akademik kaynak özetinde, ölçeğin yapısal geçerliliğini desteklemek üzere gerçekleştirilmiş açılımlar veya doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına dair spesifik bilgiler (faktör yükleri, döndürme yöntemleri, özdeğerler) sunulmamıştır. Analizler daha çok iç tutarlılık (Cronbach Alfa) üzerine odaklanmıştır. Ölçeğin, tek boyutlu bir davranışsal niyet yapısını ölçmek üzere tasarlandığı varsayılmaktadır, ancak bu varsayımı destekleyen detaylı faktör yapısı bilgisi eksiktir.

Araç Bilgileri

Test Türü: Geli?tirme (Development)

Format: 5'li Likert Tipi Derecelendirme. Yan?tlar: 1= **kesinlikle kat?lm?yorum** - 5= **kesinlikle kat?l?yorum**.

Mevcut Dil: Türkçe

Popülasyon Grubu: Konteyner Ta??mac?? Hizmeti Sat?n Alan ??letmeler (Kurumsal Mü?teriler).

Ya? Grubu: Belirtilmemi?tir (Kurumsal düzeyde ölçüm yap?ld??? için bireysel ya? s?n?rlamas? yoktur).

Popülasyon Detaylar?: Türkiye'deki konteyner ta??mac?? hizmetlerini aktif olarak kullanan veya bu hizmetleri sat?n alma kararlar?nda etkili olan i?letme yöneticileri/personelleri.

Test Metodolojisi: Öz Bildirimli Anket Ölçe?i.

Anahtar Kelimeler

Likert Ölçe?i, Cronbach Alfa, ?ç Tutarl?lk, Kurumsal Mü?teri, Lojistik, Ta??mac??k, Doktora Tezi.

Yazarlar

Yazar ORCID Tan?mlay?c?s?: Belirtilmemi?tir

Ba?l?lk E-posta Adresi: otuna@deu.edu.tr

Yaz??ma Adresi: Okan Tuna (Doktora tezinin yap?ld??? dönemde ?stanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü)

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

Ölçek, 1999 y?l?nda tamamlanan bir doktora tezi kapsam?nda geli?tirilmi?tir. Ölçe?in kullan?m? için izinlerin, sorumlu yazar Okan Tuna (otuna@deu.edu.tr) ile ileti?ime geçilerek al?nmas? önerilmektedir. Ücret bilgisi belirtilmemi?tir.

Bu çal??manın orijinal PDF dosyas? a?a??daki ba?lant?dan indirilebilir: [konteyner-tasimaciligi-hizmeti-satin-alan-isletmelerin-davranissal-niyetleri-olcegi-toad.pdf](https://tr-scales.arabpsychology.com/konteyner-tasimaciligi-hizmeti-satin-alan-isletmelerin-davranissal-niyetleri-olcegi-toad.pdf)

Kaynakça

Tuna, O. (1999). *Örgütsel pazara yönelik hizmetlerde algılanan hizmet kalitesi, davran??sal niyetler ve mü?teri özellikleri ili?kisi: Konteyner ta??mac?I??? hizmetleri üzerine bir ara?tırma* (Doktora tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Tez, YÖK Ulusal Tez Merkezi üzerinden erişilebilir: tez.yok.gov.tr

Konteyner Ta??mac?I??? Hizmeti Sat?n Alan ??letmelerin Davran??sal Niyetleri Ölçe?i Maddeleri

ÖNEML?: Aşağıdaki ölçek maddeleri orijinal dillerinde korunmalı ve hiçbir şekilde değiştirilmemelidir.

Ölçeğin orijinal 9 maddesi bu kaynak özetinde listelenmemiştir. Maddelerin tam listesine erişim için, kaynakça bölümünde belirtilen doktora tezine başvurulması gerekmektedir.