Spor ??letmeleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Spor ??letmeleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=30909

ARABPSYCHOLOGY.COM

Özet

Spor ??letmeleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i (S?MMÖ), hizmet odakl? spor i?letmelerinde d?? mü?terilerin genel ve faktörel bazda memnuniyet düzeylerini ölçmek amac?yla 2015 y?l?nda **Ali Sevilmi?** taraf?ndan geli?tirilmi? bir psikometrik araçt?r. Bu ölçek, spor hizmetlerinin kalitesini, tesis yeterlili?ini ve personel etkile?imini kapsayan temel boyutlar üzerinden mü?teri deneyimini de?erlendirmeyi hedefler. S?MMÖ, özellikle spor ve rekreasyon alan?ndaki hizmet sa?lay?c?lar?n performans?n? mü?teri memnuniyeti perspektifinden incelemesi için tasarlanm??t?r. Ölçe?in geli?tirilmesi, bir yüksek lisans tezi kapsam?nda gerçekle?tirilmi?tir.

Ölçe?in ana amac?, spor i?letmelerindeki hizmet kalitesini ve bu kalitenin mü?teri alg?s? üzerindeki etkisini belirleyerek, i?letmelerin stratejik iyile?tirme alanlar?na odaklanmas?n? sa?lamakt?r. Bu ba?lamda S?MMÖ, **hizmet kalitesi**, fiziksel ortam ve personel yeterlili?i gibi kritik faktörleri ölçen çok boyutlu bir yap? sunmaktad?r.

Anahtar Kelimeler

Spor i?letmeleri, mü?teri memnuniyeti, hizmet kalitesi, ölçek geli?tirme, psikometri, spor hizmetleri, rekreasyon.

Yazarlar

Ali Sevilmi?

Amaç

Spor ??letmeleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i'nin (S?MMÖ) temel amac?, hizmet sunan spor i?letmelerini kullanan d?? mü?terilerin ya?ad??? memnuniyet düzeylerini geçerli ve güvenilir bir biçimde saptayacak standart bir ölçme arac? geli?tirmektir. Bu ölçek, spor sektöründeki hizmet sunumunun etkinli?ini ve verimlili?ini de?erlendirmek için bilimsel bir zemin olu?turmay? amaçlamaktad?r.

Ölçek, i?letmelerin hangi hizmet boyutlar?nda ba?ar?l? oldu?unu ve hangi alanlarda iyile?tirme yap?lmas? gerekti?ini belirlemede yöneticilere rehberlik etmeyi hedefler. Böylece, **mü?teri sadakati** ve i?letme performans? aras?ndaki ili?kinin incelenmesine olanak tan?r.

Yap?

S?MMÖ, hizmet odakl? spor i?letmelerinde mü?teri memnuniyetini etkileyen temel faktörleri ölçen çok boyutlu bir yap?y? temsil eder. Bu yap?, genellikle hizmet kalitesinin temel bile?enlerinden türetilmi?tir ve teorik olarak a?a??daki boyutlar? içermesi beklenir:

ARABPSYCHOLOGY.COM

Fiziksel Kan?tlar: Tesislerin temizli?i, modernli?i ve ekipman yeterlili?i.
Güvenilirlik: Hizmetin belirlenen zamanda ve do?ru ?ekilde sunulmas?.
Duyarl?l?k: Personelin mü?teri taleplerine h?zl? ve istekli yan?t vermesi.
Güvence: Personelin bilgi, nezaket ve mü?teriye güven verme yetene?i.
Empati: Mü?terilere bireysel ilgi gösterilmesi ve ihtiyaçlar?n?n anla??lmas?.

Bu boyutlar, **hizmet pazarlamas?** literatüründe yayg?n olarak kabul gören ve mü?teri deneyimini bütünsel olarak yans?tan yap?lard?r. Ölçek, bu faktörlerin her birini ayr? ayr? de?erlendirerek genel memnuniyet puan?na ula??r.

Geçerlik

Ölçek geli?tirme sürecinde, S?MMÖ'nün bilimsel geçerlili?ini kan?tlamak için çe?itli çal??malar yap?lm??t?r.

Kapsam Geçerli?i (?çerik Geçerli?i): Ölçek maddelerinin, ölçülmek istenen yap?y? (spor i?letmelerinde mü?teri memnuniyeti) yeterince temsil edip etmedi?i, alan?nda uzman ki?ilerin görü?leri al?narak de?erlendirilmi?tir.
Yap? Geçerli?i: Ölçe?in faktör yap?s?n? belirlemek amac?yla, faktör analizi teknikleri kullan?lm??t?r. Bu analizler sonucunda ölçe?in, teorik olarak öngörülen boyutlar? ba?ar?l? bir ?ekilde ayr??t?rd??? gösterilmi?tir.

Geçerlik çal??malar?, S?MMÖ'nün spor i?letmeleri ba?lam?nda mü?teri memnuniyetini ölçmede uygun ve anlaml? bir araç oldu?unu desteklemektedir.

Güvenirlik

Spor ??letmeleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i'nin güvenilirli?i, iç tutarl?l?k katsay?lar? (Cronbach Alfa) ile incelenmi?tir.

Geli?tirme çal??mas? kapsam?nda yap?lan analizlerde, ölçe?in genelinde yüksek düzeyde bir iç tutarl?l?k oldu?u rapor edilmi?tir. Yüksek **Cronbach Alfa** de?erleri, ölçek maddelerinin tutarl? bir ?ekilde ayn? yap?y? ölçtü?ünü ve dolay?s?yla elde edilen puanlar?n zamana yay?lan durumlarda dahi istikrarl? sonuçlar verece?ini göstermektedir.

Faktör Analizi

Ölçe?in yap? geçerli?ini tespit etmek amac?yla Aç?mlay?c? Faktör Analizi (AFA) uygulanm??t?r. AFA sonuçlar?, ölçe?in çok boyutlu yap?s?n? ortaya koymu? ve her bir faktörün alt?nda toplanan maddelerin anlaml? bir ?ekilde ayr??t???n? göstermi?tir. Bu analizler, S?MMÖ'nün spor i?letmeleri hizmetlerini temsil eden birden fazla alt boyuta sahip oldu?unu kan?tlam??t?r.

ARABPSYCHOLOGY.COM

Araç

Test Türü: Geli?tirme

Format: Orijinal tezde belirtilmemi? olmakla birlikte, bu tür memnuniyet ölçekleri genellikle 5'li veya 7'li Likert tipi derecelendirme format?n? kullan?r (Örne?in: Kesinlikle Kat?lm?yorum'dan Kesinlikle Kat?l?yorum'a).

Mevcut Diller: Türkçe

Popülasyon Grubu: Spor ??letmeleri D?? Mü?terileri

Ya? Grubu: Yeti?kinler (18 ya? ve üzeri)

Popülasyon Detaylar?: Fitness merkezleri, spor salonlar?, yüzme havuzlar? veya di?er hizmet odakl? spor tesislerinin düzenli kullan?c?lar? veya üyeleri. Çal??ma, Selçuk Üniversitesi Sa?l?k Bilimleri Enstitüsü'ne sunulan yüksek lisans tezi kapsam?nda Konya'daki spor i?letmelerini kapsam??t?r.

Test Metodolojisi: Ölçek geli?tirme çal??mas?, literatür taramas?, madde havuzu olu?turma, uzman görü?ü alma, pilot uygulama ve son olarak faktör analizi ve güvenirlik testlerini içeren standart psikometrik prosedürlere uygun olarak yürütülmü?tür.

Anahtar Kelimeler

Psikometrik ölçek, spor yönetimi, hizmet pazarlamas?, mü?teri sadakati, tesis yönetimi, ölçüm arac?.

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

Ölçek, Ali Sevilmi? taraf?ndan 2015 y?l?nda yüksek lisans tezi kapsam?nda geli?tirilmi?tir. Kullan?m izinleri ve telif haklar? için do?rudan sorumlu yazar ile ileti?ime geçilmesi gerekmektedir.

Sorumlu Yazar ?leti?im: alisevilmis@kmu.edu.tr

Kaynaklar

Sevilmi?, A. (2015). *Hizmet odakl? spor i?letmelerinde d?? mü?teri memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesi.* (Yay?nlanmam?? yüksek lisans tezi). Selçuk Üniversitesi Sa?l?k Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Tezin orijinal kayd?na YÖK Ulusal Tez Merkezi üzerinden eri?im sa?lanabilir: tez.yok.gov.tr

ARABPSYCHOLOGY.COM

Ölçe?in orijinal PDF dosyas? buradan indirilebilir: spor-isletmeleri-musteri-memnuniyeti-olcegi-simmo-toad.pdf

Spor ??letmeleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i Maddeleri

ÖNEML?: A?a??daki ölçek maddeleri orijinal dillerinde korunmal? ve hiçbir ?ekilde de?i?tirilmemelidir. (Ölçek maddeleri kaynak içerikte yer almamaktad?r. Bu durum, akademik bir ölçek kayd?nda s?kça kar??la??lan bir durumdur; maddeler genellikle telif hakk? nedeniyle sadece tez içinde bulunur.)

Ölçek maddeleri, sorumlu yazar?n yüksek lisans tezinin ekler bölümünde yer almaktad?r. Maddelerin tam listesine eri?im sa?lamak için tezin tamam?n?n incelenmesi gerekmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM