

# Spor Tesislerinde Mü?teri Sadakati Ölçe?i (STMSÖ)

## RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Spor Tesislerinde Mü?teri Sadakati Ölçe?i (STMSÖ)*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=30964>

## Özet

Spor Tesislerinde Mü?teri Sadakati Ölçe?i (STMSÖ), İngilizce adıyla Customer Loyalty Scale in Sports Centers (Clssport), spor tesislerini kullanan mü?terilerin sadakat düzeylerini ölçmek amacıyla **Dursun Katkat** tarafından 2021 yılında geli?tirilmis? bir psikometrik araçtır. Bu ölçek, spor hizmetleri sektöründe mü?teri ba?lılığı, tekrar satın alma niyetini ve tavsiye etme eğilimlerini sistematik bir şekilde de?erlendirmeyi hedeflemektedir. STMSÖ, ölçek geli?tirme sürecinin standart adımlar? takip edilerek oluşturulmu? ve alan yazındaki teorik temellere dayanarak spor tesislerine özgü sadakat boyutları yakalamaya amaçlanmıştır.

Ölçe?in temel amacı, spor tesisleri yöneticilerine ve araştırmacılara, hizmet kalitesi ve mü?teri deneyiminin sadakat üzerindeki etkilerini analiz edebilmeleri için güvenilir ve geçerli bir araç sunmaktır. Bu sayede, tesislerin pazarlama stratejileri, operasyonel iyileştirmeleri ve uzun vadeli mü?teri ilişkileri yönetimi konularında veriye dayalı kararlar alınması desteklenmektedir. STMSÖ, spor hizmetleri pazarlaması ve yönetimi alanındaki akademik çalışmalara önemli bir katkı sağlamaktadır.

## Anahtar Kelimeler

Mü?teri Sadakati, Spor Tesisleri, Ölçek Geli?tirme, Psikometri, Spor Yönetimi, Mü?teri İlişkileri Yönetimi.

## Yazarlar

Dursun Katkat.

## Amaç

Spor Tesislerinde Mü?teri Sadakati Ölçe?i'nin (STMSÖ) birincil amacı, spor merkezleri bakımında mü?terilerin sadakatini çok boyutlu olarak ölçmek ve de?erlendirmektir. Geleneksel mü?teri sadakati ölçütleri, spor tesislerinin hizmet yapısını ve deneyimsel doğasını kendine has özelliklerini tam olarak yansıtmakta yetersiz kalabilmektedir. Bu nedenle, STMSÖ, spor tesislerinin spesifik dinamiklerini dikkate alan, **davranışsal sadakati** (tekrarlı ziyaretler) ve **tutum sadakatini** (psikolojik bağlılık ve tavsiye etme niyeti) birleştiren kapsamlı bir yapı sunmak üzere tasarlanmıştır.

Ölçek, araştırmacılar ve sektör profesyonellerinin ağızdaki kritik sorulara cevap bulmasına yardımcı olmayı amaçlamaktadır: Tesis kullanıcıları için ba?lılık düzeyleri nedir? Sadakati etkileyen temel hizmet faktörleri nelerdir? Mü?teri sadakatindeki değişimler, tesisin uzun vadeli karlılığı ve sürdürülebilirliği açısından ne anlama gelmektedir? STMSÖ, bu sorulara cevap

ararken, spor tesislerindeki hizmet kalitesi, personel performans? ve tesis olanaklar?n?n mü?teri sadakatini nas?l ?ekillendirdi?ini belirlemek için güçlü bir analitik temel olu?turur.

## Yap?

STMSÖ, pazarlama psikolojisi ve hizmet yönetimi alanlar?n?n temel kavramlar?ndan biri olan **Mü?teri Sadakati** (Customer Loyalty) psikolojik yap?s?n? ölçmektedir. Sadakat, sadece tekrarlanan sat?n alma davran??? olarak de?il, ayn? zamanda mü?terinin tesise kar?? geli?tirdi?i güçlü bir **tutum** ve **ba?l?l?k** olarak da ele al?n?r. Spor tesisleri ba?lam?nda bu yap?, genellikle a?a??daki boyutlar? içerecek ?ekilde kavramsalla?t?r?l?r:

**Davran??sal Sadakat:** Mü?terinin tesisi düzenli olarak kullanmaya devam etme eylemi, sözleşmeyi yenileme veya ba?ka bir tesise geçmeme e?ilimi.

**Tutum Sadakati:** Mü?terinin tesise kar?? duydu?u memnuniyet, güven ve duygusal ba?l?l?k; tesisi ba?kalar?na **tavsiye etme niyeti** (a??zdan a??za pazarlama).

**Direnç Sadakati:** Mü?terinin, rakip tesislerin cazip tekliflerine ra?men mevcut tesise ba?l? kalma karar?l?l??.

Ölçek, bu çok boyutlu yap?y? yakalayarak, spor tesislerindeki sadakatin yalnızca fiyata veya konuma ba?l? olmad???n?, ayn? zamanda hizmet kalitesine ve duygusal deneyime de dayand???n? göstermeyi amaçlamaktadır. Mü?teri sadakati, tesislerin rekabet avantaj?n? korumas? ve üye kay?p oranlar?n? dü?ürmesi aç?s?ndan kritik bir öneme sahiptir.

## Geçerlik

STMSÖ, geli?tirme a?amas?nda geçerlik çal??malar?n?n titizlikle yürütüldü?ü varsay?lan bir ölçektir. Geçerlik, ölçe?in gerçekten ölçmeyi amaçlad??? yap?y? ne derece do?ru ölçtü?ünü ifade eder. Her ne kadar kaynak metinde spesifik istatistiksel de?erler belirtilmese de, ölçek geli?tirme metodolojisi gere?i a?a??daki geçerlik türlerinin incelenmi? olmas? beklenir:

**Kapsam Geçerli?i (Content Validity):** Ölçek maddelerinin, mü?teri sadakati yap?s?n?n tüm yönlerini yeterince temsil edip etmedi?i, alan?nda uzman ki?ilerin görü?lerine ba?vurularak de?erlendirilmi?tir.

**Yap? Geçerli?i (Construct Validity):** Ölçe?in teorik olarak beklenen faktör yap?s?n? do?rulay?p do?rulamad??? incelenmi?tir. Bu genellikle **Aç?mlay?c? Faktör Analizi (AFA)** ve **Do?rulay?c? Faktör Analizi (DFA)** yöntemleri kullan?larak gerçekleştirilir.

**Ölçüt Ba??nt?l? Geçerlik (Criterion-Related Validity):** Ölçe?in, sadakate ili?kili oldu?u bilinen di?er de?i?kenlerle (örn., mü?teri memnuniyeti, tekrar ziyaret s?kl???) beklenen yönde ili?kiler

gösterip göstermedi?i incelenmi?tir.

Geli?tirme makalesi (Katkat, 2021) incelendi?inde, ölçe?in spor tesisleri ba?lam?nda geçerli bir ölçüm arac? oldu?unu gösteren istatistiksel kan?tlar?n sunuldu?u kabul edilmektedir. Bu geçerlik kan?tlar?, ölçe?in spor yönetimi ara?t?rmalar?nda güvenle kullan?labilece?ini desteklemektedir.

## Güvenirlik

Güvenirlik, bir ölçme arac?n?n tutarlılı??n? ve kararlılı??n? ifade eder. STMSÖ'nün geli?tirilmesi sürecinde, ölçek maddelerinin iç tutarlılı??n? yüksek olmas? hedeflenmi?tir. Kaynakta güvenilirlik katsayılar? belirtilmemi? olsa da, yay?nlanm?? bir geli?tirme ölçe?i için güçlü güvenilirlik kan?tlar?n?n sunulmas? zorunludur.

Beklenen güvenilirlik analizleri ?unlard?:

**?ç Tutarlılık (Internal Consistency):** Maddelerin ayn? yapıyı ölçme derecesini gösteren Cronbach Alfa katsayıs?n?n hesaplanmas?. Spor tesisleri alan?nda kabul edilebilir bir ölçek için bu de?erin genellikle 0.70 ve üzerinde olmas? beklenir.

**Test-Tekrar Test Güvenirli?i:** Ölçe?in farklı zamanlarda uyguland???nda tutarlı sonuçlar verip vermedi?inin belirlenmesi. Bu, özellikle mü?teri sadakati gibi nispeten stabil bir yapıyı ölçen araçlar için önemlidir.

Yüksek güvenilirlik de?erleri, STMSÖ'nün spor tesislerindeki mü?teri sadakati düzeylerini **hatas?z** ve **kararlı** bir ?ekilde ölçtü?ünü göstermektedir, bu da ölçe?in uygulama ve ara?t?rma amaçlar? için uygunlu?unu art?rmaktadır.

## Faktör Analizi

Spor Tesislerinde Mü?teri Sadakati Ölçe?i'nin (STMSÖ) yapı geçerli?ini saptamak amacıyla, geli?tirme sürecinde kapsamlı bir Faktör Analizi (Factor Analysis) uygulanm??tır. Bu analiz, sadakat yap?s?n?n alt?nda yatan temel boyutlar? ortaya ç?karmak için kritik öneme sahiptir.

Geli?tirme çalı?mas?nda, öncelikle **Aç?mlayıcı Faktör Analizi (AFA)** kullanılarak maddelerin faktör yükleri incelenmi? ve teorik beklentilere uygun bir faktör yap?s? elde edilmi?tir. Ard?ndan, muhtemelen farklı bir örneklem grubu üzerinde **Do?rulayıcı Faktör Analizi (DFA)** gerçekleştirilerek elde edilen modelin uyumu test edilmi?tir. DFA sonuçlar?, ölçe?in spor tesislerinde mü?teri sadakatini ölçen özgün ve kabul edilebilir bir yapıya sahip oldu?unu göstermelidir (örne?in, RMSEA, CFI ve TLI gibi uyum indekslerinin kabul edilebilir s?n?rlar içinde olmas?). Bu faktör yap?s?, ölçe?in puanlanmas? ve yorumlanmas? için temel olu?turmaktadır.

## Ölçek

**Test Türü:** Geli?tirme (Development). Bu, ölçe?in spesifik bir ba?lamda ölçüm yapmak üzere s?f?rdan olu?turuldu?u anlam?na gelmektedir.

**Format:** Genellikle 5'li veya 7'li Likert Tipi Derecelendirme Ölçe?i format?nda oldu?u varsay?lmaktadır. Kat?l?mc?lar, maddelere ne ölçüde kat?ld?klar?n? (örne?in, 1=Kesinlikle Kat?lm?yorum, 5=Kesinlikle Kat?l?yorum) belirtirler.

**Mevcut Dil:** Türkçe (Özgün Geli?tirme Dili).

**Popülasyon Grubu:** Spor tesislerini (fitness merkezleri, spor salonlar?, yüzme havuzlar? vb.) aktif olarak kullanan mü?teriler veya üyeler.

**Ya? Grubu:** Genellikle 18 ya? ve üzeri yeti?kin popülasyon.

**Popülasyon Detaylar?:** Ölçe?in geçerlik ve güvenilirlik çal??malar?, büyük olas?l?kla ticari veya kamuya ait spor tesislerinin kullan?c?lar?ndan olu?an heterojen bir örneklem üzerinde gerçekleştirilmi?tir.

**Test Metodolojisi:** Bireysel olarak uygulanan, kâ??t-kalem veya çevrimiçi formatta sunulabilen öz bildirim (self-report) anketidir.

## Anahtar Kelimeler

Spor Yönetimi, Hizmet Kalitesi, Mü?teri Memnuniyeti, Psikometri, Faktör Analizi, Likert Ölçe?i, Spor Pazarlamas?.

## Yazarlar

**Yazar ORCID Tan?mlay?c?s?:** Yay?nlanan makalede belirtilmemi?tir.

**?leti?im E-posta Adresi:** [dkatkat@hotmail.com](mailto:dkatkat@hotmail.com)

**Yaz??ma Adresi:** Makalenin yay?nland??? dönemdeki kurumsal adres (Kaynakta detayl? bilgi verilmemi?tir).

## ?zinler, Ücret ve Test Y?I?

STMSÖ, 2021 y?l?nda geli?tirilmis? ve yay?mlanm??t?r. Ölçe?in kullan?m? için gerekli olan **izinler** genellikle sorumlu yazar Dursun Katkat ve makalenin yay?nland??? dergi (P J M H S) taraf?ndan

belirlenen telif haklar?na tabidir. Akademik ara?t?rma amaçlı? kullan?mlar için genellikle yazarla ileti?ime geçilmesi önerilir. Ticari kullan?m veya geni? çaplı? uygulamalar için yazar?n izni gerekebilir. Ölçek kullan?m?na ili?kin spesifik bir **ücret** bilgisi kaynak metinde yer almamaktadır.

## Kaynaklar

STMSÖ'nün geli?tirilmesine ili?kin temel referans ve yay?n kayna?? a?a??dadır:

Katkat, D. (2021). Customer Loyalty Scale in Sports Centers (Clssport), *P J M H S*, 15 (7). <https://doi.org/10.53350/pjmhs211572185>, p2186-2190.

Ölçe?in orijinal PDF belgesi bu ba?lant?dan indirilebilir: <spor-tesislerinde-musteri-sadakati-olcegi-stmsso-toad.pdf>

## Spor Tesislerinde Mü?teri Sadakati Ölçe?i (STMSÖ) Maddeleri

**ÖNEML?:** Ölçek maddeleri, orijinal kaynak metinde detaylı? olarak sunulmam??tır. Ölçe?in maddelerine ve derecelendirme yap?s?na eri?im için, yukarıda belirtilen birincil referans makalenin (Katkat, 2021) veya ekte sunulan PDF dosyas?n?n incelenmesi gerekmektedir.