



ÖZEL SPOR MERKEZLERİNDEKİ HİZMET KALİTE ALGISI SERVICE QUALITY PERCEPTION IN PRIVATE SPORTS CENTERS

İzzet İSLAMOĞLU*
Mehmet ÇEBİ**
Murat ELİÖZ***
Bade YAMAK****
Osman İMAMOĞLU*****

Öz

Bu çalışmanın amacı özel spor merkezleri tarafından sunulan hizmet kalitesinin kullanıcıların bazı durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymaktır. Çalışmaya Samsun ilinde özel spor merkezlerine giden 18-55 yaş aralığında toplam 385 kişi dahil edilmiştir. Cinsiyete göre özel spor merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi; 'etkileşim kalitesi' boyutunda kadınlar, 'egzersiz alet-ekipmanları kalitesi', 'program ve ortam kalitesi' boyutunda ise erkeklerin puanları daha yüksektir. İstatistiksel açıdan 'çıktı ve fiziksel çevre kalitesi' alt boyutlarında anlamlı farklılık yok iken ($p>0,05$), Etkileşim, alet-ekipman, program ve ortam kalitesi alt boyutları anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$ ve $p<0,001$). Etkileşim, çıktı ve fiziksel çevre kalitesi alt boyutlarında 26-40 yaş grubunun puanları diğer gruplardan düşüktür. Alet-ekipman, program ve ortam kalitesi alt boyutlarında ise 41 ve yukarıya yaş grubunun puanları daha düşüktür.

Anahtar Kelimeler: Spor Merkezi, Algılanan Hizmet Kalitesi, Cinsiyet.

Abstract

The aim of this study is to determine whether the quality of service offered by private sports centers varies according to some situations of users. The study was applied to 385 people aged 18-55 who go to private sports centers in Samsun province. According to the gender fitness centers perceived quality of service; In terms of interaction quality, women are more likely to score in terms of the quality of the exercise equipment, the quality of the program, the quality of the environment, and the men in the total scale. While there was no significant difference in output and physical environment quality sub-dimensions according to gender ($p>0.05$), significant differences were found in efficiency, instrument-equipment, program and environment quality sub-dimensions ($p<0.05$ and $p<0.001$). The scores of 26-40 age groups in interaction, output and physical environment quality sub-dimensions are lower than other groups. In the instrument-equipment, program and environment quality sub-dimensions, the scores of the age group 41 and above are lower.

Keywords: Private Sports Centers, Perceived Service Quality, Gender.

GİRİŞ

Spor yapmak yalnızca bir bedensel uğraş olmayıp, aynı zamanda bir sosyalleşme, bir topluma uyum sürecidir. Spor yapmak için gelişmiş bir kas ve iskelet yapısı, hareketleri yapabilmek için yüksek koordinasyon önemini yanında (Ceylan ve ark., 2016), çağımızda toplumların refah ve kültür düzeylerinin bir göstergesi olarak anlam kazanan spor, sosyal ve kültürel hayatta giderek önemli olmaktadır. Sağlık ve zindelik hareketi dünyada hızla gelişen bir durumdur (Afthinos ve ark., 2005). Dünyada ve Türkiye'de sporun gelişimi, son yüzyıllarda artan bir ivme kazanmıştır. Spor sektörü, bu yüzyıl içinde, ekonomik gelişmeye bağlı gelir düzeyinde artış, aktif yaşantı ve sağlıklı yaşam arasındaki ilişkinin net bir şekilde ortaya çıkmasıyla, katılımcı sayılarında büyük artış yaşanmıştır. Bu durum özel spor merkezleri sektörünü, vazgeçilmez bir endüstri haline getirmiştir (Yalçın ve ark., 2004). Hizmet işletmeleri olarak değerlendirilen özel spor merkezleri 'kişinin sağlıklı yaşam, zindelik, zayıflama, kuvvet geliştirme gibi gereksinimlerin

* Arş. Gör., Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Yaşar Doğu Spor Bilimleri Fakültesi

** Doç. Dr., Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Yaşar Doğu Spor Bilimleri Fakültesi

*** Doç. Dr., Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Yaşar Doğu Spor Bilimleri Fakültesi

**** Dr. Öğr. Üyesi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Yaşar Doğu Spor Bilimleri Fakültesi

***** Prof. Dr., Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Yaşar Doğu Spor Bilimleri Fakültesi



karşılandığı yerler olarak ifade edilebilir (Yıldız, 2012). Sporun cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve bazı fiziksel yeterlilikler gözetilmeksizin toplumun her kesiminde yaygınlaşması ve tüm yaşam süresi içerisinde düzenli olarak yapabildiği yönündeki önemli görevleri üstlenen kurumlardan bir tanesi de özel spor salonlarıdır. Bu işlev ve sorumlulukları sebebiyle özel spor salonlarının, kullanım amaçlarına yeterince hizmet edebilecek düzeyde olması beklenmektedir (Bingöl ve Doğan, 2010).

Türkiye de özel spor merkezlerinin artmasıyla birlikte bu alanda da işletmeler arasında yoğun bir rekabetin geliştiği görülmektedir. Şirket yöneticileri artan bu rekabet durumları arasında yeni müşteriler kazanmak veya mevcut müşterileri korumak için ürün/hizmet farklılaşmasına yönelttiği belirtilmektedir (Moxham ve Wiseman, 2009). Başarılı olabilmenin yolu, hitap edilen insanlara sunulan hizmetin kalite düzeyini arttırmakla mümkündür (Yaşa, 2012). Günümüzde spor tesisleri müşteri merkezli hizmet sunma durumlarından dolayı müşteri memnuniyetini her zaman göz önünde bulundurmalıdır. Ayrıca, hizmetlerin mallardan farklı olarak soyutluluk, değişkenlik, stoklanamaz ve ayrılmaz olmak gibi özellikleri hizmet kalitesinin ölçümünü oldukça zorlaştırır (Aksu, 2012).

Özel spor işletmeleri sundukları ürünün soyut olması nedeniyle kalite algısında önemli farklılıklara neden olan işletmelerdir. Özel Spor işletmeleri sundukları hizmetin kalitesinin belirlenmesi için somut kavramlardan yararlanamamaktadır (Baş ve ark., 2017). Hizmet kalitesinin ölçülmesi, hizmet kalitesi iyileştirme veya geliştirme sürecinin de ilk aşamasını oluşturmaktadır. Eğer bir işletme mevcut hizmet kalite düzeyi hakkında doğru bilgilere ulaşabilirse, sonrasında yapılması gerekenler konusunda daha etkili adımlar atabilecektir (Eleren ve ark., 2007). Bu yüzden kalitelerini ölçmek isteyen hizmet işletmeleri müşterilerinin kaliteleri hakkındaki algılarını ölçmek için çeşitli yöntemler geliştirmelidir. Ölçemediğiniz şeyi iyileştiremezsiniz felsefesinden yola çıkar ve gerçekten sistemli bir çalışma ortaya konulursa hizmet kalitesi ölçümü yapılabilir. Müşterilerin hizmet sunumu hakkındaki algıları ile beklentileri arasındaki fark hizmet kalitesinin ölçüm indeksi olarak kabul görmektedir (Ersöz ve ark., 2009).

Bu çalışmanın amacı özel spor merkezleri tarafından sunulan hizmet kalitesinin kullanıcıların cinsiyetleri, yaş kategorileri ve vücut ağırlığı durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymaktır.

YÖNTEM

Bu araştırmaya Samsun ilinde özel spor merkezlerine giden 18-55 yaş arası 196 erkek ve 189 kadın olmak üzere toplamda 385 kişi dahil edilmiştir. Özel spor merkezlerine değişik amaçlar için giden katılımcılar gönüllülük esasına göre algılanan hizmet kalitesi ölçeğini doldurmuşlardır.

Fitnes merkezleri algılanan hizmet kalitesi Ölçeği: Geliştirilen ölçek, Spor-fitness merkezlerinin algılanan hizmet kalitesini altı boyutta ölçen likert tipi bir ölçektir. Ölçek 5'li derecelendirme; tamamen katılıyorum (5 puan) ve hiç katılmıyorum (1 puan) arasında değerlendirilmektedir. Ölçek 31 maddeden oluşmaktadır. Ölçek alt boyutları şöyle adlandırılmıştır:

1. Etkileşim Kalitesi (17,18,19,20,21,22,23,24,25,26 nolu sorular) , 2. Çıktı Kalitesi (27,28,29,30,31 nolu sorular), 3. Fiziksel Çevre Kalitesi (1,2,3,4,5,6,7 nolu sorular), 4. Egzersiz Alet-Ekipmanları (11,12,13 nolu sorular), 5. Program Kalitesi (14,15,16 nolu sorular) ve 6. Ortam Koşulları Kalitesi (8,9,10 nolu sorular).

Likert tipi bir ölçekte, ölçek puanı maddelere gösterilen tepki puanlarının toplamından oluşmaktadır. Geliştirilen "spor-fitness merkezleri algılanan hizmet kalitesi ölçeği"nden alınabilecek Hizmet Kalitesinin derecesini ifade eden puanlar, maddelerden alınan puanların toplanması ile elde edilmektedir. Böylece ölçekten alınabilecek en düşük puan 31 ve en yüksek puan ise 155 olmaktadır. Anketten alınacak puanların yükselmesi olumlu ve düşük olması olumsuz durum belirtir.

Beden Kitle İndeksleri (BKİ); $BKİ = \frac{Ağırlık (kg)}{Boy (m^2)}$ formülü kullanılarak hesaplanmıştır.

İstatistiksel işlemler

İstatistiksel verilerde SPSS 23 paket programı kullanılmıştır. Verilerin normal dağılıp dağılmadığını test etmek için Kolmogorov-Smirnov testi yapılmış ve verilerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Bağımsız t- testi, Tek yönlü varyans analizi ve farklı olan grubun belirlenmesi için LSD testi kullanılmıştır.



BULGULAR

Tablo 1: Cinsiyete göre özel spor merkezleri algılanan hizmet kalitesi

Alt boyutlar	Cinsiyet	N	Ortalama	SS	t-test
Etkileşim kalitesi	Erkek	196	45,64	7,47	-2,14*
	Kadın	189	46,98	3,09	
Çıktı kalitesi	Erkek	196	23,91	1,77	0,18
	Kadın	189	23,88	1,51	
Fiziksel çevre kalitesi	Erkek	196	29,54	7,15	1,69
	Kadın	189	28,37	5,90	
Egzersiz alet-ekipmanları kalitesi	Erkek	196	12,99	3,04	9,28**
	Kadın	189	9,20	4,57	
Program kalitesi	Erkek	196	12,03	3,18	4,85**
	Kadın	189	10,02	4,58	
Ortam kalitesi	Erkek	196	12,80	2,96	6,25**
	Kadın	189	10,32	4,43	
Toplam puan	Erkek	196	136,92	22,72	3,62**
	Kadın	189	128,76	19,26	

*p<0,05 ve **p<0,001

Araştırma bulgularına göre cinsiyet açısından toplam ölçek puanı erkeklerin kadınlardan daha yüksek olması istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,001$). Yine cinsiyete göre özel spor merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi; 'etkileşim kalitesi' boyutunda kadınlar, 'egzersiz alet- ekipmanları kalitesi', 'program ve ortam kalitesi' boyutunda ise erkeklerin puanları daha yüksektir. İstatistiksel açıdan 'çıktı ve fiziksel çevre kalitesi' alt boyutlarında anlamlı farklılık yok iken ($p>0,05$), Etkileşim, alet-ekipman, program ve ortam kalitesi alt boyutları anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$ ve $p<0,001$).

Tablo 2: Yaş gruplarına göre özel spor merkezleri algılanan hizmet kalitesi

Alt boyutlar	Yaş grupları	n	Ortalama	SS	F/LSD
Etkileşim kalitesi	18-25 (1)	156	47,75	3,63	14,96** 2<1,3
	26-40 (2)	105	43,60	9,70	
	41 ve üstü (3)	124	46,44	2,92	
Çıktı kalitesi	18-25 (1)	156	24,02	1,28	0,93
	26-40 (2)	105	23,72	2,30	
	41 ve üstü (3)	124	23,89	1,45	
Fiziksel çevre kalitesi	18-25 (1)	156	30,89	5,56	13,53** 2<1,3 1>3
	26-40 (2)	105	26,51	8,45	
	41 ve üstü (3)	124	28,51	5,47	
Alet-ekipman kalitesi	18-25 (1)	156	11,92	3,91	21,43** 3<1,2
	26-40 (2)	105	12,64	3,26	
	41 ve üstü (3)	124	9,27	4,69	
Program kalitesi	18-25 (1)	156	11,95	3,29	21,32** 3<1,2
	26-40 (2)	105	12,16	3,31	
	41 ve üstü (3)	124	9,22	4,66	
Ortam kalitesi	18-25 (1)	156	13,92	1,61	81,07** 3<1,2 2<1
	26-40 (2)	105	11,66	3,62	
	41 ve üstü (3)	124	8,78	4,28	

*p<0,05 ve **p<0,001

Yaş gruplarına göre çıktı kalitesi alt boyutu anlamsızken ($p>0,05$), Etkileşim, fiziksel çevre, alet - ekipman, program ve ortam kalitesi alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur ($p<0,05$ ve $p<0,001$). Etkileşim, çıktı ve fiziksel çevre kalitesi alt boyutlarında 26-40 yaş grubunun puanları diğer gruplardan düşüktür. Alet -ekipman, program ve ortam kalitesi alt boyutlarında ise 41 ve üstü yaş grubunun puanları daha düşüktür.



Tablo 3: Erkeklerin beden kitle indeksine göre özel spor merkezleri algılanan hizmet kalitesi

Alt boyutlar	BKİ (kg/m ²)	N	Ortalama	SS	t-test
Etkileşim kalitesi	20-24,99	81	48,56	1,72	4,59**
	25 ve üstü	115	43,71	9,04	
Çıktı kalitesi	20-24,99	81	24,11	1,10	1,23
	25 ve üstü	115	23,79	2,09	
Fiziksel çevre kalitesi	20-24,99	81	32,93	2,05	5,75**
	25 ve üstü	115	27,28	8,34	
Egzersiz alet-ekipmanları kalitesi	20-24,99	81	13,45	2,55	1,72
	25 ve üstü	115	12,68	3,30	
Program kalitesi	20-24,99	81	13,13	2,10	4,03**
	25 ve üstü	115	11,30	3,56	
Ortam kalitesi	20-24,99	81	13,99	1,14	4,76**
	25 ve üstü	115	12,01	3,49	

*p<0,05 ve **p<0,001

Özel spor merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi erkeklerde beden kitle indeksine göre etkileşim, fiziksel çevre, program ve ortam kalitesi alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur (p<0,001).

Tablo 4: Kadınlar beden kitle indeksine göre özel spor merkezleri algılanan hizmet kalitesi

Alt boyutlar	BKİ (kg/m ²)	n	Ortalama	SS	T-test
Etkileşim kalitesi	20-24,99	88	48,27	2,76	-6,56**
	25 ve üstü	101	45,44	2,75	
Çıktı kalitesi	20-24,99	88	24,12	1,38	1,86
	25 ve üstü	101	23,69	1,59	
Fiziksel çevre kalitesi	20-24,99	88	29,92	5,72	-3,83**
	25 ve üstü	101	26,52	5,62	
Egzersiz alet-ekipmanları kalitesi	20-24,99	88	11,43	4,14	-8,04**
	25 ve üstü	101	6,55	3,64	
Program kalitesi	20-24,99	88	11,75	4,37	-5,79**
	25 ve üstü	101	7,96	4,01	
Ortam kalitesi	20-24,99	88	11,04	3,86	-2,34*
	25 ve üstü	101	9,45	4,77	

Özel spor merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi kadınlarda beden kitle indeksine göre etkileşim, fiziksel çevre, alet-ekipman, program ve ortam kalitesi alt boyutunda anlamlı farklılık tespit edilmiştir (p<0,001, p<0,05).

TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırma bulguları incelendiğinde cinsiyete göre erkeklerin toplam ölçek puanı 136,92 ve kadınların 128,76 puan olarak bulunmuş ve bu farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur (p<0,001). Bu sonuçlar Kurtuluş'un (2006) çalışmasında spor yapan erkek katılımcıların daha istekli olması yönündeki bulguları, Bingöl ve Doğan (2010), Karlı ve ark. (2016)'nın çalışma sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Bu durum, kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre daha düşük puan alması kadınların algıladıkları hizmet kalitesini yeterli görmemelerinden kaynaklanabilir. Fitness merkezlerinden erkeklerin kadınlara göre hizmet kalite algısı yüksek olması; bakış açısı farklılığı, hizmetten aldıkları doyum noktası daha yeterlidir. Kadın katılımcıların toplam ölçek puanının düşük olması sebebi fizyolojik özellikleri, toplumsal baskı, erkek katılımcıların sayısının fazlalığı kadın katılımcıların çekinme sebebi olabilir.

Bir çalışmada Güney Kore'deki spor merkezleri hizmet kalitesini değerlendirmek için yaptıkları çalışmalarında erkeklerin müşteri arasındaki etkileşim boyutunu kadınlara göre daha önemli bulunmuştur (Kim, 1995). Bu çalışmada cinsiyete göre özel spor merkezleri algılanan hizmet kalitesi, etkileşim kalitesi boyutunda kadınlar erkeklere göre daha yüksek puan almıştır. Bu çalışmada kadınlara göre erkeklerin etkileşim kalite boyutu puanının da yüksek olma sebebi; kadınların insan ilişkilerine önem vermeleri olarak açıklanabilir. Ayrıca, kadınların hizmet alırken erkeklere oranla çalışanların kıbarlığı ve müşterilere yardım için istekliliği gibi detaylara daha çok dikkat etmeleri (Mc Donald ve ark., 1995) kalitesinin düşük olarak algılanmalarının bir başka nedeni olduğu söylenebilir. Spor salonlarının dizaynı ve konumu içerisindeki aletlerin sıralanması ve konumu değişik algılamalara neden olabilir. Örneğin renk dizaynı önemli olabilir. Çünkü renklerin insan psikolojisi ve performansı üzerine etkileri vardır (Yamaner ve İmamoğlu, 2018). Frekansı yüksek renklerde forma giymenin algılamayı artıracak ve takımlara sağlayacağı avantajlar olduğu ileri sürülmüştür (İmamoğlu, 2011). Araştırmalara göre erkekler sarıyı ve kadınlar turuncuyu tercih ettiği



bulunmuştur. Erkeklerin güçlü renkleri daha fazla tercih ettiği bulunmuştur (İmamoğlu, 2010). Özel spor merkezlerinin içerisinde bulunan aletler kadar salonların konumu, cihazların yerleştirilmesi ve renk dizaynı da önemli bir konu olarak dikkate alınmalıdır. Bu çalışmada cinsiyete göre erkeklerin egzersiz alet-ekipman kalitesi, program ve ortam kalitesi boyutunda ve toplam ölçekte erkeklerin puanları daha yüksektir. Erkeklerin egzersiz alet-ekipman, program ve ortam kalitesinin kadınlara göre hizmet kalite algısı daha yeterli bulunmaktadır. Bu durum erkeklerin gittikleri özel spor merkezlerinde daha fazla somut özelliklere önem vermeleri, daha fazla vakit geçirmek istemelerinden kaynaklanabilir. Erkek katılımcıların fazla olması gidilen özel spor salonlarında erkeklere uygun programların daha çok yapılmasına sebep olması kadın katılımcılara uygun programların daha az yapılıyor olması olarak açıklanabilir. Bununla beraber kadınlar için uygun fitness alet-ekipman çeşidinin azlığı kadınların daha düşük puan alma sebebi olarak açıklanabilir. Cinsiyete göre çıktı ve fiziksel çevre kalitesi alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmamıştır.

Lapa ve Baştaç (2012) yaptıkları çalışmada, katılımcıların hizmet kalitesi memnuniyet puanları ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Yine Yıldız ve Tüfekçinin (2010) yaptığı çalışmada yaş değişkeni ile hizmet kalitesi algı düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bu çalışmada yaş gruplarına göre çıktı kalitesi alt boyutlarında anlamlı farklılık gözlenmemiştir ($p>0,05$). Etkileşim, fiziksel çevre, alet-ekipman, program ve ortam kalitesi alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur ($p<0,05$ ve $p<0,001$). Bu sonuç bu çalışmadaki yaş değişkeni ile hizmet kalite algı puanları arasındaki ilişkiyle çelişmektedir. Bunun sebebi katılımcıların farklı yaş gruplarında kaynaklanmasıdır. Etkileşim kalitesi 18-25 yaş grubunda en yüksek puanı alırken, 26-40 yaş grubu en düşük puanı almıştır. Fiziksel çevre kalitesi boyutunda 18-25 yaş grubu en yüksek puanı, 26-40 yaş grubu en düşük puanı almıştır. Alet-ekipman kalitesi boyutunda 26-40 yaş grubu en yüksek puanı alırken, 41 ve üstü yaş grubu en düşük puanı almıştır. Program kalitesi boyutunda 26-40 yaş grubu en yüksek puanı alırken, 41 ve üstü yaş grubu en düşük puanı almıştır. Ortan kalitesi boyutunda ise 18-25 yaş grubu en yüksek puanı alırken, 41 ve üstü en düşük puanı almıştır.

Dünya Sağlık Örgütü'nün yaptığı sınıflamada beden kitle indeksi: $< 18,5$ zayıf, 18,5-24,9 arası normal, 25-29,9 fazla kilolu, >30 şişmanlık olarak kabul edilmiştir (İmamoğlu ve ark., 2010). Beden kitle indeksine (BKİ) göre erkelerin 25 üzerinde olanlar (Şişman veya kilolu olanlar) 25 altında olanlara (Normal kilolu) göre daha düşük puan almışlardır. Bu puan farklılıkları etkileşim, fiziksel çevre, program ve ortam kalitesi alt boyutunda anlamlı bulunmuştur ($p<0,001$). Beden kitle indeksine (BKİ) göre kadınların 25 üzerinde olanlar (Şişman veya kilolu olanlar) 25 altında olanlara (Normal kilolu) göre daha düşük puan almışlardır. Bu puan farklılıkları etkileşim, fiziksel çevre, alet- ekipman, program ve ortam kalitesi alt boyutunda anlamlı bulunmuştur ($p<0,001$, $p<0,05$). Kilo fazlalığı bulunanların hizmet kalitesi puanları daha düşük olduğu görülmüştür.

Sonuç olarak özel spor merkezlerine giden kadın ve erkek katılımcıların algılanan hizmet kalitesi toplam puanları ve alt boyutlarına ait puanlar arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür. Ayrıca vücut ağırlığı fazla olanların hizmet kalitesi puanları daha düşüktür. Cinsiyete göre kadınların özel spor merkezlerinde algı kalitesini yükseltmek için egzersiz, alet-ekipman, program ve ortam kalitesi boyutlarında kadınların ihtiyaçlarına yönelik düzenlemeler yapılmalıdır. Spor merkezlerinde müşteri ile doğrudan ilişki kuran personelin nazik, saygılı, düşünceli ve samimi olması ve yeterli bilgiye sahip olması gerekmektedir. Özel spor merkezlerinde daha fazla kadın antrenörler istihdam edilerek spor merkezlerinin imajı artırılabilir.

KAYNAKÇA

- Afthinos, Y., Theodorakis, N.D., Nassis, P. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitnesscenters'. *Managing Service Quality*, 15 (3), 245- 258.
- Aksu, M. (2012). Hizmet kalitesinin bir unsuru olarak atmosferin müşteri sadakati üzerine etkisi: Bozcaada'daki otellerde konaklayan yerli turistlerin üzerine bir araştırma. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Baş, M., Çelik, A., Solak, N. (2017). Spor İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Araştırma. *Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 2(4), 1-11.
- Bingöl, A., Doğan, A.A. (2010). Spor Merkezlerine Devam Eden Bireylerin Spordan ve Spor Merkezlerinden Beklentilerinin Karşılama Düzeyi. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*, 12 (3), 199-203.
- Ceylan, L., Demirkan, E., Küçük, H. (2016). Examination of sprint duration and repeated sprint level of soccer players in different age group. *International Journal of Science Culture and Sport*, 4(S1-1):188-199.
- Eleren, A., Bektaş, Ç., Görmüş, A. Ş. (2007). Hizmet sektöründe hizmet kalitesinin servqual yöntemi ile ölçülmesi ve hazır yemek işletmesinde bir uygulama. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44 (514), 75-88.
- Ersöz, S., Pınarbaşı, M., Kürşat Türker, A.K., Yüzükırmızı, M. (2009). Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması. *International Journal of Engineering Research and Development*, 1(1), 19-27.
- İmamoğlu, G. (2010). The effect of colors on sportive performance. *Mustafa Kemal University Physical Education and Sports Science*, 1,(2), 40-52.
- İmamoğlu, G. (2011). The effect of colors on sportive performance in football. *Ataturk University Physical Education and Sports Science*, 7(2), 1-5.



- İmamoğlu, O, Ağaoğlu, S, Eker, H. (2010). Değişik illerde beden eğitimi ve spor bölümünde okuyan öğrencilerin beslenme alışkanlıklarının incelenmesi. *Beden eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 12(4), 1-12.
- Moxham, C., Wiseman, F. (2009). Examining the development, delivery and measurement of service quality in the fitness industry: A Case study. *Total Quality Management*, 20, 467-482.
- Yalçın, B., Doğru, Z., Yüktaşır, B. (2004). Spor tüketicisi farklılıkları ve spor pazarlaması bileşenleri. *Atatürk Üniversitesi BESYO, Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 6 (2), 35-44.
- Yamaner, F., İmamoğlu, G. (2018). Reflection of performances of effects of colors in sports. *Turkish Studies*, 13/15, 515-526.
- Yaşa, E. (2012). *Sağlık sektöründe hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve bağlılık ilişkisi: devlet, özel ve üniversite hastaneleri karşılaştırması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Yıldız, Y. (2012). Fitness merkezlerinde müşteri tatmininin müşteri sadakati üzerindeki etkisinin araştırılması. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*, 14(2), 217-222.