

Fitness Merkezlerinin Hizmet Kalitesi

**Mesut GÜLEŞCE
Kemal SARĞIN**

© Copyright 2020

Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Kitabevi A.Ş.'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kağıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.

Not: Bu çalışma danışmanlığını Dr. Öğr. Üyesi Kemal SARGIN'ın yaptığı Ulusal tez merkezinde 647467 kayıt numarasıyla yayında olan Mesut GÜLEŞCE'ye ait Yüksek Lisans tezinden üretilmiştir .

ISBN

978-625-7707-99-2

Kitap Adı

Fitness Merkezlerinin Hizmet Kalitesi

Yazarlar

Mesut GÜLEŞCE

Kemal SARGIN

Yayın Koordinatörü

Yasin Dilmen

Sayfa ve Kapak Tasarımı

Akademisyen Dizgi Ünitesi

Yayıncı Sertifika No

47518

Baskı ve Cilt

Vadi Matbaacılık

Bisac Code

SPO000000

DOI

10.37609/akya.555

GENEL DAĞITIM

Akademisyen Kitabevi A.Ş.

Halk Sokak 5 / A

Yenişehir / Ankara

Tel: 0312 431 16 33

siparis@akademisyen.com

www.akademisyen.com

Teşekkür

Bu çalışmanın yürütülmesi esnasında desteğini esirgemeyen, yardım ve katkılarından dolayı danışmanım Dr. Öğr.Ü. Kemal SARGIN ‘ a yüksek lisans öğrenimim boyunca bilgilerini ve tecrübelerini benimle paylaşan sevgili hocalarım Dr. Öğr. Ü. Fatih ERİŞ , Prof. Dr. Yavuz YARDIM , Dr. Öğr. Ü. Süleyman KASAP ve diğer öğretmenlerime, tezimi tamamlamada yaptığı katkılardan dolayı teşekkür ederim.

Araştırma verilerinin toplanması sırasında yardımlarından dolayı, Sayın Kemal ERTAN ve Beyza ÖGE ‘ye teşekkür ederim. Yüksek Lisans sürecimde benden yardımını esirgemeyen başta arkadaşlarım Ekrem MANTAŞ ve Veysel ELİŞ, olmak üzere kitap tahlil grubumuzdaki diğer arkadaşlara da teşekkür-rü borç bilirim.

Son olarak da bugünlere gelmemde en büyük destekçim olan, hayatımın her evresinde maddi ve manevi desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen aileme teşekkür ederim.

Aileme ve sevdiklerime ...

Simgeler ve Kısaltmalar Dizini

APB :	Amerikan Pazarlama Birlięi
FCM :	Fitness Center merkezleri
PHC:	Planet Health Club
ACSM:	Amerikan Spor Tıbbı Koleji
AHA:	Amerikan Kalp Birlięi
CDC:	Hastalıkların kontrolü ve engellenmesi merkezi
NHI:	Ulusal saęlık enstitüsü
ASQC:	Amerikan Kalite Kontrol Derneęi
EOQC:	Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu
ISO:	Uluslararası Standart Bürosu
VKİ:	Vücut Kitle İndeksi
BMI:	Body Mass Index
TFF:	Türkiye Futbol Federasyonu



İÇİNDEKİLER

1 Giriş

Problem durumu	4
Araştırmanın Amacı.....	4
Araştırmanın Önemi.....	5
Sayıtlılar	6
Sınırlılıklar	6
Tanımlar.....	7
Evren ve Örneklem	8
Veri Toplama Araçları	8
Egzersiz	11

2 Araştırmanın Kuramsal Temeli ve İlgili Araştırmalar

Egzersiz Sosyolojik ve Psikolojik Yararları.....	14
Fitness	16
Fitness Merkezlerinin Yönetimsel Yapısı.....	21
Fitnessda Müşteri Kavramı.....	23
Fitness merkezlerinde spor yapma nedenleri	23
Hizmet	25
Spor Hizmetlerinde Sınıflandırılma	29
Hizmet Kalitesi.....	31
Hizmet Kalitesindeki Kavramlar	32
Hizmet Kalitesinin Kriterleri.....	33
Hizmet Kalitesinin Ölçümü	37
Kalite Tanımı	38
Hizmet Kalitesi Ve Müşteri Memnuniyeti İlişkisi	39

Hizmet Kalitesi Ve Müşteri Sadakati İlişkisi	40
Fitness Sektöründe Hizmet Kalitesi	41
İşletmeler	42
Veri Toplama Süreci	45
Veri Toplama Araçları.....	45
 3 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	
Verilerin Analizi	46
 4 Bulgular ve Yorum.....	47
 5 Sonuç Tartışma Ve Öneriler	63
Kaynaklar	68

KAYNAKLAR

- Afthinos, Y., Theodorakis, N. D., & Nassis, P. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centers. *Managing Service Quality: An International Journal*, 15 (3), 245-258.
- Aksu, F. (2005). *Spor işletmelerinde marka oluşturma*. Marmara Üniversitesi: Yayınlanmamış yüksek lisans tezi.
- Alam, M. J., & Hossain, M. A. (2012). Motivations behind attending fitness clubs in Bangladesh: A survey study on clubs' members in Sylhet. *World*, 4(2).
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, C., & Grouios, G. (2004). An empirical investigation of the relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context. *European sport management quarterly*, 4(1), 36-52.
- American College of Sports Medicine. (2013). *ACSM's guidelines for exercise testing and prescription*. Lippincott Williams & Wilkins.
- Asma M.B, Coşkun F, Gencer Y.G, Eriş F (2017). Yüzüncü Yıl Üniversitesi Kredi Yurtlar Kurumunda Kalan Öğrencilerin Rekreasyon Etkinliklerinin İncelenmesi. Yüzüncü Yıl Üni. Sosyal Bil. Ens. Dergisi, 1(3).
- Asubonteng, P., McCleary, K. J., & Swan, J. E. (1996). Servqual revisited: a critical review of service quality. *Journal of Services marketing*, 10 (6), 62-81.
- Ay, O. (2013). *Parklarda bulunan egzersiz alanlarını kullanmanın yararları ve zararları burdur il merkezi çalışması* Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi: Yayınlanmamış yüksek lisans tezi.
- Bal, Ö., Özgür, G., & Gümüş, A. B. (2006). Obez bireylerin Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 10, 21-22.
- Ball, G. A., Trevino, L. K., & Sims Jr, H. P. (1992). Understanding subordinate reactions to punishment incidents: Perspectives from justice and social affect. *The leadership quarterly*, 3(4), 307-333.
- Başpınar, H. (2011). *Fitness sektörü haksız rekabete inat gelişti*, [www.hurriyet.com.tr], Erişim tarihi: 28.10.2010.
- Bayrak, E. (2013). Sağlıklı yaşam ve spor merkezi müşterilerinin (bayanların) memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi (Elazığ İli örneği). *International Journal of Social Science*, 6 (6), (217-230).
- Bayrakdar, B. (2016). *Çalışanların motivasyonunu etkileyen faktörler: Bandırma belediyesi örneği* Balıkesir Üniversitesi: Yayınlanmamış yüksek lisans tezi.
- Bektaş, M. (2015). *İstanbulda zincir fitness merkezlerinde sunulan hizmetlerin üye memnuniyeti açısından değerlendirilmesi*. Haliç Üniversitesi: Yayınlanmamış yüksek lisans tezi.
- Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of marketing*, 65(3), 34-49.

Kaynaklar

- Branca, F., Nikogosian, H., & Lobstein, T. (Eds.). (2007). *The challenge of obesity in the WHO European Region and the strategies for response: summary*. World Health Organization.
- Belgin, Ö. (2010). Hizmet sektöründe verimlilik. *Aylık Bilişim Kültürü Dergisi*, 127, 113-114.
- Budak, S. (2003). *Psikoloji sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Cassin, S. E., von Ranson, K. M., Heng, K., Brar, J., & Wojtowicz, A. E. (2008). Adapted motivational interviewing for women with binge eating disorder: A randomized controlled trial. *Psychology of Addictive Behaviors*, 22(3), 417.
- Cengiz, R., & Kabakçı, A. C. (2014). üniversiteler arası futsal müsabakalarına katılan sporcuların başarı yönelim ve motivasyon davranışlarının incelenmesi. *SSTB International Refereed Academic Journal of Sports, Health & Medical Sciences*, 13(4), 61-62.
- Çakır E (2019). The Examination of Exercise Addiction Levels of University Students Studying in Health Field. *Journal of Education and Training Studies*, 7(3), 177-181.
- Çatı, K., ve Baydaş, A. (2008). *Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi*. Ankara: Asil Yayınları.
- Çavdar, E. (2009). Yükseköğretimde hizmet kalitesi unsurları ve bir uygulama. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2, 100-115.
- Çunguroğlu, B. (2013). *Türkiye’de Fitness Sektörünün Gelişimi*, [www.sportangels.com], Erişim tarihi: 25.07.2012.
- Demirel, H. (2013). *Rekreasyonel spor/fitnes programı sunan işletmelerde hizmet kalitesi*. Gazi Üniversitesi : Yayımlanmamış doktora tezi.
- Devecioğlu, S., & Yücel, A. S. (2012). Spor sektörü ve altı sigma yönetim modeli.
- Sportmetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 1, 17-24.
- Dever, A. (2010). *Spor sosyolojisi tarihsel ve güncel boyutlarıyla spor ve toplum*. İstanbul: Başlık Yayınları.
- DiNubile, N. A. (1993). Youth fitness-problems and solutions. *Preventive medicine*, 22(4), 589-594.
- Dishman, R. K., & Steinhardt, M. (1988). Reliability and concurrent validity for a 7-d re-call of physical activity in college students. *Medicine and Science in Sports and Exercise*, 20(1), 14-17.
- Duran, A. (2013). *Vücut geliştirme ve fitness salonlarına giden bireylerin beklentileri (Lefkoşa Örneği)*. Yakın Doğu Üniversitesi: Yayımlanmamış yüksek lisans tezi.
- Ekenci, G., & İmamoğlu, F. (2002). *Spor İşletmeciliği* Ankara: Nobel Yayınları.
- Ekren, N., & Çağlar, A. B. (2003). Spor Ekonomisi: Teorik Bir Çerçeve. *Active dergisi*, 32, 1-2.
- Eniseler, N. (2009). *Çocuk ve gençlerde futbol*. İstanbul: TFF Futbol Eğitim Yayınları.

- Ennis, K., & Harrington, D. (1999). Quality management in Irish health care. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 12(6), 27-30
- Eroğlu, E. (2006). *Spor merkezlerinde üyelik yenilemelerini etkileyen faktörlerin araştırılması*. Marmara Üniversitesi: Yayınlanmamış yüksek lisans tezi
- Eriş F, Sargin K, Çakir E (2018). The Effect of Fitness on Socialization. *European Journal of Physical Education and Sport Science*. 5 (2) 230-238
- Fişek, K. (2003). *Devlet politikası ve toplumsal yapıyla ilişkileri açısından spor yönetimi: Dünyada-Türkiye’de*. Ankara: YGS Yayınları.
- Garbarino, E., & Johnson, M. S. (1999). The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships. *Journal of marketing*, 63(2), 70-87.
- Garner, D. (1997). Body image survey results. *Psychology Today-New York*, 30, 30-45.
- Gençer, R. T. (2005). *Profesyonel futbol kulüpleri stadyumlarında algılanan hizmet kalitesi: Fenerbahçe Şükrü Saraçoğlu Stadyumu üzerine bir inceleme*. Marmara Üniversitesi : Yayınlanmamış doktora tezi.
- Girginer, N., ve Şahin, B. (2007). Spor Tesislerinde Kuyruk Problemine Yönelik Bir Benzetim Uygulaması. *Spor Bilimleri Dergisi*, 18(1), 13-30.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36-44.
- Güdül, N. (2008). *Fitness Salonlarına Giden Bireylerin Beklentileri* Afyon Kocatepe Üniversitesi: Yayınlanmamış yüksek Lisans tezi
- Gündoğdu, C., & Devocioğlu, S. (2008). Spor hizmetlerinin genel ekonomi çerçevesinde görünümü. *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, 117-124.
- Hallal, P. C., Bauman, A. E., Heath, G. W., Kohl 3rd, H. W., Lee, I. M., & Pratt, M. (2012). Physical activity: more of the same is not enough. *The Lancet*, 380(9838), 190-191.
- Helvacioğlu, N. (1999). *Bankalarda Hizmet Kalitesi Ve Halkla İlişkiler* (Master’s thesis, Afyon Kocatepe Üniversitesi: Yayınlanmamış yüksek lisans tezi.
- Howley Edward, T., & Franks, B. D. (1997). Health Fitness Instructor’s Handbook. *Human Kinetics, Third edition, USA*.
- Jensen, J. B., & Markland, R. E. (1996). Improving the application of quality conformance tools in service firms. *Journal of Services Marketing*. 9 (4), 1213-1224.
- Karabulak, A., & Kılınç, F. (2017). 12-14 Yaş erkek futbolculara uygulanan kombine antrenmanların kuvvet ve bazı fizyolojik özelliklere etkisi. *Journal of Strategic Research in Social Science*, 3(2), 115-130.
- Karahüseyinoğlu, M. F. (2008). Geleneksel Türk spor kamuoyunun profilinin belirlenmesi. *Sport Sciences*, 3(2), 66-74.
- Kocatepe, M. (2019). *Dar alan antrenmanlarının U17-U19 yaş grubu futbolcularının seçilmiş fizyolojik özellikleri üzerine etkileri* İstanbul Gelişim Üniversitesi: Yayınlanmamış yüksek lisans tezi.

- Koçel, T. (2003). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul : Beta Yayınları.
- Koçoğlu, M. (2006). Türkiye'de İnanç Turizmi. *OKULU*, 140.
- Lagrosen, S. (2000). Born with quality: TQM in a maternity clinic. *International Journal of Public Sector Management*, 13(5), 467-475.
- McArdle, W. D., Katch, F. I., & Katch, V. L. (1991). Exercise physiology: energy, nutrition, and human performance. *Journal of Physical Therapy Education*, 5 (2), 89-90.
- McPherson, B. D., Curtis, J. E., & Loy, J. W. (1989). *The social significance of sport: an introduction to the sociology of sport*. Human Kinetics Publishers.
- Mei, Z., Grummer-Strawn, L. M., Pietrobelli, A., Goulding, A., Goran, M. I., & Dietz, W. H. (2002). Validity of body mass index compared with other body-composition screening indexes for the assessment of body fatness in children and adolescents. *The American journal of clinical nutrition*, 75(6), 978-985.
- Papadimitriou, D. A., & Karteroliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: A reexamination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9(3), 157-164.
- Özedincik, S. (2007). Gürs: Gastronomi turizmiyle milyonlarca Euro kazanırız. *Sabah Gazetesi, Erişim Tarihi*, 5, 2010.
- Özen Kutanis, R., ve Çakal, M. (2015). Spor İşletmelerinde Çalışanlar İşkolik Mi?: İstanbul Örneği. *Visionary E-Journal/Vizyoner Dergisi*, 6(12).
- Özer, K. (2001). *Fiziksel uygunluk*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Özkan, S. E. (2013). *Türkiye'deki fitness merkezlerinde hizmet kalitesi beklentilerinin incelenmesi*. Bahçeşehir Üniversitesi: Yayınlanmamış yüksek lisans tezi.
- Öztürk, F. (1998). *Toplumsal boyutlarıyla spor*. Ankara Bağırhan Yayınevi.
- Öztürk, S. A. (2010). *Hizmet pazarlaması: kuram, uygulama ve örnekler*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Petchers, M. K., Hirsch, E. Z., & Bloch, B. A. (1988). A longitudinal study of the impact of a school heart health curriculum. *Journal of Community Health*, 13(2), 85-94.
- Peterson, V. (1998). Dieting Behaviours and Body Image: A Study of Gymnasts and Netball Players. *University of Newcastle*. Unpublished honours thesis.
- Ramazanoğlu, F., ve Öcalan, M. (2005). Spor işletmelerinde işletmecilik ve personel yönetimi anlayışı. *Fırat Üniversitesi Doğu Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 36-40.
- Rogers, T. (2010). Ace Personal Trainer Manuel: Principles of adherence and motivation, chap. 2. *Basics of behavior change and health psychology*, 63-76.

- Rondeau, K. V., & Wagar, T. H. (1998). Hospital chief executive officer perceptions of organizational culture and performance. *Hospital topics*, 76(2), 14-21.
- Rosenberg, L. J., & Czepiel, J. A. (1984). A marketing approach for customer retention. *Journal of consumer marketing*, 1 (2), 45-51.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service quality: insights and managerial implications from the frontier. *Service quality: New directions in theory and practice*, 1-19.
- Seraslan, D. M. Z., & Seraslan, M. Z. (2009). *Futbol pazarlaması*. İstanbul :TFF-FGM Futbol Eğitim Yayınları.
- Sevilmiş, A., Erdoğan, A., & Şirin, E. F. (2005). Content Analysis of the Theses Done on Service Quality in Sports (*The Journal of Eurasia Sport Sciences and Medicine*, 1(1), 31-45.
- Shoemaker, S., & Lewis, R. C. (1999). Customer loyalty: the future of hospitality marketing. *International journal of hospitality management*, 18(4), 345-370.
- Stephoe, A. S., & Butler, N. (1996). Sports participation and emotional wellbeing in adolescents. *The Lancet*, 347(9018), 1789-1792.
- Sunay, H., & Yıldırım, O. Özel spor merkezlerine devam eden bireylerin spor ekonomisine katkısı (Ankara İli Örneği). *Sportmetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 17(1), 182-196.
- Taşdemir, B. (2015). *Fitness merkezlerinde üye beklentileri üzerine bir araştırma*. Bahçeşehir Üniversitesi: Yayınlanmamış yüksek lisans tezi.
- Thomas, D. R. (1978). Strategy is different in service businesses. *Harvard business review*, 56(4), 158-165.
- Tian-Cole, S., Crompton, J. L., & Willson, V. L. (2002). An empirical investigation of the relationships between service quality, satisfaction and behavioral intentions among visitors to a wildlife refuge. *Journal of Leisure research*, 34(1), 1-24.
- Tawse, E. L., & Keogh, W. (1998). Quality in the leisure industry: An investigation. *Total Quality Management*, 9(4-5), 219-222.
- Uçan, Y. (2007). Spor-fitness merkezlerinin algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin geliştirilmesi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi: Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Usta, R., & Memiş, S. (2009). Hizmet kalitesi ve marka bağlılığı arasındaki ilişki üzerine müşteri tatmininin aracılık etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(4), 87-108.
- Uz, İ., & Bavlı, Ö. (2015). *Fitness merkezlerine düzenli katılan bireylerde egzersiz bağımlılığının incelenmesi*. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi: yayımlanmamış yüksek lisans tezi.
- Üner, M. (1994). Hizmet pazarlamasında pazarlama karması elemanları değişiklik gösterir mi. *Pazarlama Dünyası Dergisi*, 8(43), 3-11.

Kaynaklar

- Yamen, E. (1999). *Sporda Taraftarlığın Farklı Toplumsal Gruplara Göre Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi*; Sivas Örneklemi. Cumhuriyet Üniversitesi: Yayınlanmamış yüksek lisans tezi.
- Yasin, M. M., & Alavi, J. (1999). An analytical approach to determining the competitive advantage of TQM in health care. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 12(1), 18-24.
- Yıldırım, M. Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. 21. Yüzyılda Eğitim Ve Toplum Eğitim Bilimleri Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 6(16), 157-176.
- Yıldırım, O. Y., & Sunay, H. T. D. (2014). *Ankara'daki özel spor merkezlerine devam eden bireylerin spor ekonomisine katkısı*. Ankara Üniversitesi: Yayınlanmamış yüksek lisans tezi
- Yıldız, A. R. (2009). An effective hybrid immune-hill climbing optimization approach for solving design and manufacturing optimization problems in industry. *Journal of Materials Processing Technology*, 209(6), 2773-2780.
- Yıldız, S. M. (2009). Spor Ve Fiziksel Etkinlik Hizmetleri: geniş bir sınıflama. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(22), 1-10.
- Yıldız, S. M. (2008). Spor Hizmetleri Kalitesini Değerlendirmede Kullanılabilecek Hizmet Kalitesi Modelleri Ve Ölçüm Araçları. *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 13(3), 35-48.
- Yıldız, S. M. (2009). Katılıma Dayalı Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi Modelleri/Service Quality Models In Participant Sports Services. *Ege Akademik Bakis*, 9(4), 1213.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2003). Customer perceptions of service. *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.
- Zengin, E., & Erdal, A. (2000). Hizmet sektöründe toplam kalite yönetimi. *Journal of Qafqaz University*, 3(1), 43-56.