

TÜKETİCİ ODAKLI YAKLAŞIMLA HASTANELERİN DEĞERLENDİRİLMESİ: SAMSUN İLİ ÖRNEğİ*

*Evaluation of Hospitals through Consumer Oriented Approach:
A Case Study of Samsun*

Kurtuluş Karamustafa

Erciyes Üniversitesi

Yusuf Ziya Akbaş**

Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Öz

Günümüzde bir taraftan insan ömrünün giderek uzaması, diğer taraftan da koruyucu sağlık bilincinin oluşması gibi unsurlara bağlı olarak, sağlık hizmetleri sunan kurumlara olan talep giderek artmaktadır. Bu çalışmanın amacı, tüketici odaklı yaklaşım ile sağlık sektöründe sunulan hizmetin performansını değerlendirmektir. Bu amaca ulaşabilmek için uygulama alanı olarak Samsun İlinde faaliyet gösteren hastaneler seçilmiştir. Anket yönteminin kullanıldığı araştırmada Önem-Başarımları Analizi (ÖBA) ile veriler değerlendirmeye tabi tutulmuştur. ÖBA'ya göre tüketicilerin daha yüksek veya daha düşük düzeylerde önem atfettikleri faktörlerin performans düzeyleri tespit edilmiştir. Diğer taraftan, birtakım demografikler açısından da farklılıkları ölçülebilmek

* Bu çalışma, Yusuf Ziya AKBAŞ'ın, Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA yönetiminde tamamlamış olduğu "Hastanelerin Sağlık Turizmi Kapsamında Tüketici Odaklı Yaklaşım İle Değerlendirilmesi: Samsun İli Örneği" adlı yüksek lisans tezinden üretilerek hazırlanmıştır.

Araştırma Makalesi

Makale Geliş Tarihi: 13/02/2018 **Makale Kabul Tarihi:** 16/08/2018

** Prof. Dr. Kurtuluş Karamustafa, Kayseri Üniversitesi, Kayseri. E-posta: karamustafa@erciyes.edu.tr <https://orcid.org/0000-0002-6581-6276>

Sorumlu Yazar: Arş. Gör. Yusuf Ziya Akbaş, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun. E-posta: yusuf.akbas@omu.edu.tr

amacıyla da parametrik olmayan farklılık testleri olan Mann Whitney U ve Kruskal-Wallis H testleri kullanılmıştır. Çalışma sonucunda hastanelerde hizmet kalitesini etkileyen faktörlerin birtakım demografik özelliklere göre farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Ürün, Pazarlama, Önem Başarım Analizi, Samsun.

Abstract

Nowadays, the demand for institutions offering healthcare has been increasing depending on the factors such as increasing prolongation of human life and forming of preventive health consciousness. The purpose of this study is to assess the performance of the service offered in the health sector with a consumer-oriented approach. In order to reach this goal, hospitals operating in Samsun province were chosen as the practice area. In the research in which questionnaire method was used, the data were evaluated by Importance-Performance Analysis (IPA). According to the IPA, the performance levels of the factors that the consumers attributed importance to higher or lower levels were determined. On the other hand, non-parametric variance tests of Mann Whitney U and Kruskal-Wallis H were also used to measure differences in terms of some demographics. As a result of the study, it was determined that the factors affecting the quality of service in the hospitals, differ according to some demographic characteristics.

Keywords: Product, Marketing, Importance Performance Analysis, Samsun.

GİRİŞ

Türkiye’de sağlık sektörü son yıllarda çok hızlı bir büyüme ile dünya çapında bir endüstri haline gelmiştir (Erdur, 2013: 47). Türkiye’deki sağlıkta dönüşüm projesi ile sağlık hizmetlerinin geldiği noktaya göz önünde bulundurulduğunda, Türkiye’nin sağlık endüstrisinin uluslararası JCI akreditasyona sahip sağlık kuruluşları kapsamında dünyada önemli bir konumda olduğu söylenebilir (Sağlık Bakanlığı, 2015).

Hizmet kalitesi olgusuna geniş bir bakış açısı getiren Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985)'ye göre algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin hizmetten beklentileri ile hizmet sunumu sırasında, hizmetin performansına yönelik oluşan algının yönünün bir sonucudur (Devebakan ve Aksaraylı, 2003, 40). Sağlık hizmetleri, bireylerin ve toplumların sağlıklarını korumak, hastalandıklarında tedavilerini yapmak, tam olarak iyileşemeyip sakat kalanların başkalarına bağımlı olmadan yaşayabilmelerini sağlamak ve toplumun genel sağlık düzeyini yükseltmek amacıyla yapılan çalışmalardır. Hizmet üretiminde karşılaşılan problemler azaldıkça, sunulan hizmetin türü önemli olmaksızın kalite ön plana çıkmaktadır. Böylece, sağlık, eğitim, güvenlik hizmetleri gibi fertlerin ve toplumun bugününü ve geleceğini yakından ilgilendiren birtakım hizmetlere verilen önem daha da artmaktadır (Bulut, 2014: 10-11).

Bireylerin birbirleriyle veya toplumla uyum içinde yaşamaları için bazı şartların yerine getirilmesi gerekir. Bu şartlar arasında tedavi hizmetleri, sağlıklı konut, dengeli beslenme, eğitim, sosyal güvenlik ve sosyal refah, ekonomik kalkınma, adil gelir dağılımı vb. konular sıralanabilir (Karaca, 2014: 26).

Samsun genelinde toplam 21 adet kamu hastanesi ve 10 adet özel hastane mevcuttur. Kamu hastanelerinin yedisi şehir merkezinde, özel hastanelerin ise biri ilçe merkezinde yer almaktadır. Samsun ilinin son yıllarda artan talebe bağlı olarak hastane sayısında yaşanan artış göz önüne alındığında sağlık hizmetleri açısından önemli bir potansiyel oluşturacağı öngörülebilir. Bu çalışmanın amacı, sağlık sektörüne yönelik hizmet sunumunun tüketici odaklı olarak değerlendirilmesine yönelik mevcut alan yazına katkı sağlamaktır. Bu bağlamda, Samsun ilinin medikal açıdan potansiyelinin belirlenmesi ve tüketici beklentileri çerçevesinde hizmet sunan hastanelerin tüketicilerin gözüyle performanslarının değerlendirilmesi yapılmaktadır. Bu çalışma müşteri beklentisi-hastane performansı konusunda yapılabilecek benzer nitelikteki çalışmalar için bir ön çalışma niteliğinde olabilir.

Hastane Seçiminde Etkili Olan Faktörler

Her işletme gibi sağlık kurumları da sundukları sağlık hizmetleri ile hastaların beklentilerini tam manasıyla karşılamayı, hizmet ve bakım kalitelerini yükselterek hastalar açısından tercih edilebilirliklerini artırmayı ve bunun devamlılığını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu ortak amaçlar günümüzde hastanelerin tercih edilme nedenlerinin belirlenmesinde önemini giderek arttırmaktadır (Özkoç, 2013: 267).

Ürünün pazar ihtiyaçlarına uyması için pazar belirlendikten, çeşitli motivasyonlar analiz edildikten, tüketicilerin ulaşımı ile ilgili olarak düzenlemeler yapıldıktan sonra, hedef pazardaki tüketicileri çekmenin yöntemlerinden olan tutundurma uygulamalarına başlanır (Roney, 2011: 178). Sağlık hizmetlerinde kalitenin ölçütü hasta memnuniyeti ile bağlantılıdır. Hasta memnuniyeti, algılanan kalite ile beklenen kalitenin bir fonksiyonudur. Buna göre, bir hastanın hizmeti almadan önce bazı beklentileri olmakta ve hizmetin sunumundan sonra geçirdiği deneyime dayalı olarak belli algılara sahip olmaktadır. Hasta, algıladığı kalite ile beklediği kalite arasında yaptığı kıyaslama sonucunda tatmin olup olmadığına karar vermektedir (Tükel vd., 2004). Sağlık sektöründe ileri teknolojinin kullanılması, kaliteli sağlık bakım isteğinin yaygınlaşması bireylere ve topluma daha kaliteli sağlık hizmeti verilmesini gündeme getirmiştir (Aytar ve Yeşildal, 2004: 10).

Akın (2016) yaptığı çalışmada, hastane tercihinde en fazla etkili olan faktörleri araştırmıştır. Elde edilen sonuçlara göre hastane seçimini etkileyen en önemli faktörler şunlardır; (a) hastanede uzman ekibin bulunması, (b) hastanenin SGK ile anlaşmasının bulunması, (c) hastanede kullanılan teknolojik ekipmanların son teknoloji olması, (d) hastanede görevli doktorlar içerisinde profesör, doçent gibi akademik kariyere sahip olanların oranı, (e) hastanenin sigorta şirketleri ile anlaşmasının bulunması, (f) hastanenin tedavi ücretleri, (g) hastanede alanında ünlü doktorların bulunması, (h) hastanenin özel odaya imkan sağlaması, (i) hastanenin toplu ulaşım araçlarına yakın olması ve (j) hastanede görevli doktor, hemşire ve sağlık görevlisi sayısı.

Sağlık kuruluşu seçiminde hastaların deneyimleri çok önemlidir. Günümüzde hastanın seçim sürecine katıldığı ve hekimle birlikte karar verdikleri görülmektedir. Yurt dışında ve Türkiye’de yapılan araştırma sonuçlarına göre hastaların hastane seçiminde etkili olan faktörlerin başında hizmetlerin kolay erişilebilir olması gelmektedir. Özellikle bu durum acil servislerde ve genel hastane hizmetlerinin seçiminde çok önemli bir kriterdir. Tüketicilerin/hastaların hastane seçim kararını ve hizmetten yararlanma sürecindeki deneyimini etkileyen bir diğer faktör ise hizmetin sunulduğu ortam, hasta odaları, bekleme salonlarının temizliği ve konforu, modern makine ve teçhizatı sahne olma ve diğer fiziksel koşulların (binanın durumu, asansör, otopark) yeterliliğidir. Bu nedenle hasta memnuniyeti üzerinde etkili olan fiziksel koşulların iyileştirilmesi ve tıbbi teknolojideki gelişmelerin yakından takip edilmesi son derece gereklidir (Tengilimoğlu, 2001: 95-96).

YÖNTEM

Araştırmanın Değişken ve Hipotezleri

Araştırma kapsamında temel olarak aşağıda verilen hipotezler test edilmiştir:

H₁: Örneklem kapsamındaki hastanelerden genel memnuniyet düzeyleri birtakım demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.

H₂: Örneklem kapsamındaki hastanelerde bulunması gereken özelliklere ilişkin beklenti faktörlerinin önem dereceleri birtakım demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.

H₃: Örneklem kapsamındaki hastanelerde bulunması gereken özelliklere ilişkin beklenti faktörlerinin başarımları düzeyleri birtakım demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.

Anket Formunun Oluşturulması

Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde tüketicilerin demografik özellikleri ve hastanelerle ilgili sorulara yer verilmiştir. Anketin ikinci bölümünde ise, genel olarak hastanelerde bulunması gereken özelliklerle ilgili 25 ifadenin önem ve başarımlar derecelerini ölçmeye yönelik sorular bulunmaktadır. Anket formu açık ve kapalı uçlu sorulardan oluşmuş olup, mevcut alan yazında konuyla ilgili hazırlanmış ve uygulanmış araştırma formlarından yararlanılarak, bazı soruların eklenmesi veya çıkartılması ile hazırlanmıştır. Anket formunun oluşturulmasında; Karamustafa vd., 2010; Taş, 2009, 2014; Akdu, 2014, Ercan vd., 2004' ün çalışmalarında uygulamış olduğu ölçeklerden faydalanılmıştır. Anketin düzgün, doğru bir ölçüm aleti ve veri toplama aracı olması için alan yazın taraması yapılmıştır. Her bir ifadenin önem derecesini belirlemeye yönelik beşli sıralı (likert) ölçek kullanılmıştır. Kullanılan bu ölçek; “1= Hiç Önemli Değil”, “2= Önemsiz”, “3= Ne Önemli Ne Önemsiz”, “4= Önemli”, “5= Çok Önemli” seçeneklerinden oluşmakta ve önermelerin sol tarafında yer almaktadır. Aynı şekilde bu 25 ifadenin her birinin başarımlar derecesini belirlemeye yönelik oluşturulan sıralı ölçekteki seçenekler de; “1= Çok Kötü”, “2= Kötü”, “3= Ne İyi Ne Kötü”, “4= İyi”, “5= Çok İyi” şeklinde olup önermelerin sağ tarafında yer almaktadır.

Anket formu, uygulamaya geçmeden önce, örnek kütlenin özelliklerini taşıyan 30 kişi üzerinde uygulanmıştır. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda öneme göre ölçeğin 0,85 oranında, başarımlarına göre ise 0,90 oranında güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini Samsun'da yaşayıp en az bir kez sağlık hizmeti almış tüketiciler oluşturmaktadır. Örneklem yöntemi olarak kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Bu örneklem yönteminde, örnek sayısı ve örnek içinde yer alan elemanlar istatistiksel olarak tesadüfi olmayan yollarla belirlenir (Özoğlu, 2010: 76). Kolayda örneklem yöntemi, hızlı ve ucuz yoldan veri elde etmenin en kestirme

yoludur (Nakip, 2003: 183). Örneklem büyüklüğünü etkileyen belirleyici faktörlerin (örnekleme hatası, güven düzeyi ve oranlar) dikkate alınmasıyla evreni temsil yeteneğine sahip örneklemden yola çıkarak, ilgili örneklem büyüklüğünün hesaplamasında, 0,05 anlamlılık düzeyinde ve 0,05 örneklem hatasında belirtilen 100.000'den büyük evren büyüklüklerinde 384 sayısı örneklem için yeterli bulunmaktadır (Öztürk ve Kenzhebayeva, 2013: 38). Toplamda 478 adet geçerli anket formu SPSS programı için hazır hale getirilmiştir.

Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Teknikler

Araştırmada *Mann-Whitney U* testi, *Kruskal-Wallis H* testi ve Önem Başarım Analizi yöntemleri kullanılmıştır. Önem-başarım yönteminde ortalama tüketici algısıyla, önem ve performans değerleri tipik olarak çift boyutlu düzlemde gösterilir. Burada amaç, cevaplayıcıların beklentilerinden ve algılamalarından oluşan değerlendirmeleri bir grafik yardımıyla gösterebilmektir. Daha sonra merkezi eğilim ölçüleri kullanılarak önem ve başarım ortalamaları hesaplanan her bir faktör, önem-başarım ızgarasındaki yerine yerleştirilir (Özoğlu, 2010: 77).

Şekil 1. Önem-Başarım Analizi Çerçevesi

Ö N E M	I. ÇEYREK Buraya Konsantre Olun Yüksek Önem Düşük Başarı	II. ÇEYREK Mevcut Durumu Devam Ettirin Yüksek Önem Yüksek Başarı
	III. ÇEYREK Düşük Öncelikli Düşük Önem Düşük Başarı	IV. ÇEYREK Muhtemelen Gerekenden Fazla Yatırım Düşük Önem Yüksek Başarı

B A Ş A R I M

Kaynak: Chu ve Choi, 2000, 'den aktaran Çalhan, 2010

Şekil 1.'de II. çeyrekte toplanan unsurlar önem ve performans olarak yüksek seviyede sıralanmaktadır. Bu kısımda yer alan unsurlar

için önerilebilecek şey “mevcut durumu devam ettirin” dir. I. çeyrekte yer alan unsurlar için özel pazarlama çabaları gerekmektedir. Bu kısımdaki unsurlar önemli görülen, ancak başarıyı standartlar altında değerlendirilen unsurlardan oluşmaktadır. III. çeyrekte yer alan unsurlar hem önem hem de performans olarak düşükte yer alan unsurlardan oluşmaktadır. Dikkati çekme konusunda yetersiz ve düşük oluşlarından dolayı, bu unsurlar düşük öncelikte düşünülmektedir ve bu yüzden ek kaynak kullanımına gerek yoktur. IV. çeyrekte yer alan unsurlar performans olarak yüksekte ancak önem olarak düşükte yer almaktadırlar (Çalhan, 2010: 8-9).

ARAŞTIRMA BULGULARI VE SONUÇLARI

Tablo 1.'de ankete cevap verenlerin cinsiyetlerine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

Tablo 1. Demografik Özellikler

CİNSİYET	(n)	%	MEDENİ DURUM	(n)	%
Erkek	214	44,8	Evli	222	46,4
Kadın	264	55,2	Bekâr	256	53,6
Toplam	478	100,0	Toplam	478	100,0
YAŞ GRUBU	(n)	%	EĞİTİM DURUMU	(n)	%
19 yaş ve altı	84	17,6	İlköğretim	19	4,0
20-29	180	37,7	Ortaöğretim ve Lise	160	33,5
30-39	94	19,7	Ön lisans	56	11,7
40-49	67	14,0	Lisans	202	42,3
50-59	43	9,0	Lisansüstü	41	8,6
60 ve üzeri	10	2,1			
Toplam	478	100,0	Toplam	478	100,0

Tablo 1.'de ankete cevap verenlerin cinsiyetlerine ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Buna göre, ankete cevap verenlerin %55,2'si kadınlardan ve %44,8'i erkeklerden oluşmaktadır. Yaş grupları incelendiğinde 20-29 yaş aralığındaki tüketicilerin oranının %37,7 olduğu görülmektedir. Medeni durum incelendiğinde ise; %46,4'lük kesimin evli, %53,6'luk kesimin ise bekâr olduğunu görmekteyiz. Ankete cevap verenlerin eğitim durumlarına ilişkin bilgiler incelendiğinde, lisans mezunları %42,3 oranındadır.

Güvenilirlik Testi ve Sonuçları

Tablo 2. Öneme Göre Ölçek İstatistik Değerleri

Ortalama	Varyans	Standart Sapma	Değişken Sayısı	<i>Cronbach's Alpha</i>
113,46	55,671	7,461	25	0,855

Tablo 3. Başarıma Göre Ölçek İstatistik Değerleri

Ortalama	Varyans	Standart Sapma	Değişken Sayısı	<i>Cronbach's Alpha</i>
87,61	175,889	13,262	25	0,904

Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliği *Cronbach's Alpha* testi ile değerlendirilmiştir. Güvenilirlik analizinde ölçeğin güvenilirliğini test etmek için en yaygın kullanılan yöntem *Cronbach's Alpha* katsayısı yöntemidir. *Cronbach's Alpha* katsayısının 0,40'dan küçük olması ölçeğin güvenilir olmadığı, 0,40 ile 0,60 arasında olması ölçeğin düşük güvenilirlikte olduğu, 0,60 ile 0,80 arasında olması ölçeğin güvenilir olduğu, 0,80'den büyük olması ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğu anlamına gelir (Kalaycı, 2006: 405).

Tablo 2.'de de görüldüğü gibi *Cronbach's Alpha* değeri 0,855 gibi yüksek bir değerdir. Bu değer yüksek olması yukarıda da belirtildiği gibi ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğu anlamına gelir. Tablo 3.'teki *Cronbach's Alpha* değeri de 0,904'tür ve yüksek güvenilirliği ifade etmektedir.

Faktör Analizi Sonuçları

Bu araştırmada veriler normal dağılmamaktadır. Özellikle küçük örnek hacmi ile çalışıldığında verilerin çok değişkenli normal dağılım göstermesi önemlidir. Fakat temel bileşenler ve ana eksen faktör analizi uygulanacaksa bu koşulun aranmaması gerekmektedir. Bu araştırmadaki verilerin analizinde *Varimax* temel bileşenler faktör analizi uygulandığı için verilerin normal dağılmamış olması faktör modelinin kurulmasına engel teşkil etmemektedir (Mesci, 2014: 498-499).

Faktör analizinin amacı değişkenler arasındaki karşılıklı bağımlılığın kökenini araştırmaktır (Atan vd., 2002). Faktör analizinin geçerliliğini gösteren ilk test “KMO (*Kaiser-Maier-Olkin*)” testidir. KMO testi örneklem yeterliliğini ölçmeye yarayan bir test olup bir oran temsil eder ve bu oranın %60’ın üstünde olması gerekmektedir. Diğer bir test, *Barlett* tarafından geliştirilen “Küresellik (*Sphericity*)” testidir ve ana kütle içindeki değişkenler arasında bir ilişkinin var olup olmadığını test eder (Karamustafa ve Erbaş, 2011: 120). Bu çalışmada KMO örneklem yeterlilik oranı 0,834 olarak tespit edilmiştir. 25 önermenin rotasyonlara tabi tutulmasının ardından öz değeri 1’den büyük olan ve toplam varyansın %56,578’ini açıklayan ve toplamda 19 önermeden oluşan beş faktör elde edilmiştir. Bu faktörler; “güvenilirlik”, “teknolojik altyapı”, “hizmetlere ulaşılabilirlik”, “fiziksel imkanlar” ve “temizlik”tir. Böylece faktör analizi ile elde edilen beş faktörün içerdiği değişkenler bakımından daha kolay tanımlanabilmesini sağlayan döndürülmüş bileşenler matrisinde faktörlerin içerikleri belirlenmiş ve belirlenen faktörler Tablo 4.’te sunulmuştur.

Tablo 4. Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler / Maddeler	Faktör Yük Değerleri					Öz Değeri	Açıklanan Varyans	Cronbach's Alpha
	1	2	3	4	5			
Güvenilirlik								
Hastaneye duyulan güven	,715					5,137	27,035	,745
Güvenlik düzeyi	,702							
Hastanede doğru teşhis ve uygun tedavi yöntemlerinin uygulanması	,668							
Hasta mahremiyetine özen gösterilmesi	,607							
Hastanın isteklerine hızlı cevap verilmesi	,593							
Teknolojik Altyapı								
Hastanenin uygun teknolojik altyapıya sahip olması		,804				1,831	9,638	,728
Hastanede modern ekipman ve cihazların bulunması		,779						
Engelli hastalara uygun fiziki koşulların bulunması		,689						
Radyoloji ve laboratuvar sonuçlarının kısa sürede verilmesi		,409						
Hizmetlere Ulaşılabilirlik								
Hastaneye ulaşım kolaylığı			,795			1,482	7,798	,677
Randevu alma kolaylığı			,699					
Yönlendirme levhalarının açıklayıcı olması			,565					
Kayıt işlemlerinin hızlı olması			,517					
Muayeneye zamanında başlanması			,406					
Fiziksel İmkânlar								
Otopark imkanı				,774		1,276	6,716	,663
Bahçe, kantin ve kafe gibi yerlerin varlığı				,756				
Ziyaretçi bekleme alanlarının sayısı				,685				
Temizlik								
Tuvaletlerin temizliği					,818	1,024	5,391	,671
Hastanenin genel temizliği					,766			
Faktör Çıkarma Yöntemi: Temel Bileşenler Analizi Döndürme Yöntemi: <i>Varimax Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliği:</i> %83,40 Bartlett Küresellik Testi için Ki-Kare: 2261,281; s.d.: 171; p<0,000 Açıklanan Toplam Varyans: %56,578 Ölçeğin Tamamı İçin Güvenirlik Katsayısı: ,855 Ölçek değerleri: 1=Hiç Önemli Değil, 2=Önemsiz, 3=Ne Önemli Ne Önemsiz, 4=Önemli, 5=Çok Önemli								

Tablo 5. Hastanelerden Genel Memnuniyet Düzeyleri

Kesinlikle Memnunum		Memnunum		Kısmen Memnunum		Memnun Değilim		Kesinlikle Memnun Değilim	
(n)	%	(n)	%	(n)	%	(n)	%	(n)	%
34	7,1	198	41,4	202	42,3	31	6,5	13	2,7
Aritmetik Ortalama: 2,56		Standart Sapma : 0,826							

Ölçek değerleri: 1=Kesinlikle Memnunum, 2=Memnunum, 3= Kısmen Memnunum, 4= Memnun Değilim, 5= Kesinlikle Memnun Değilim.

Tablo 5.'ten de anlaşıldığı üzere tüketicilerin hastaneler ile ilgili memnuniyet düzeyleri %42,3 “Kısmen Memnunum”, %41,4 “Memnunum” şeklindedir. Bu iki oran toplamda %83,7 ağırlığa sahiptir. Bu sonuçlardan Samsun ilindeki tüketicilerin hastanelerden memnuniyet düzeylerini olumlu olarak değerlendirebiliriz.

Tablo 6. Hastane Beklenti Faktörlerinin Önem Derecelerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Faktörler	Test İstatistiği (<i>Mann-Whitney U Testi</i>)					p
	Cinsiyet	Sıra Numaraları Ortalaması	<i>Mann-Whitney U</i>	<i>Wilcoxon W</i>	Z	
Teknolojik Altyapı	Kadın	255,05	24920,500	59900,500	-2,297	,022
	Erkek	226,90				
Hizmetlere Ulaşılabilirlik	Kadın	264,04	22997,500	57977,500	-3,565	,000
	Erkek	219,61				

1. Test %95 güven düzeyinde ve sonuçlar %95 olasılıkla anlamlı bulunmuştur.
2. Tabloda, sadece anlamlı farklılık gösteren faktörlere ilişkin sonuçlara yer verilmiştir.

Cevaplayıcılar açısından hastanelerde bulunması gereken özelliklere ilişkin faktörlerin önem derecelerinin cinsiyete göre karşılaştırılması amacıyla aşağıdaki araştırma hipotezi (H_{1a}) *Mann-Whitney U* testi uygulanarak test edilmiştir.

H_{0a} : Hastane beklenti faktörlerinin önem dereceleri cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

H_{1a} : Hastane beklenti faktörlerinin önem dereceleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

Uygulama sonucunda farklı cinsiyetteki tüketicilerin hastanelerde bulunması gereken özelliklere ilişkin önemsedikleri faktörlerin birbiriyle farklılık gösterdiği tespit edilmiş olup H_{0a} hipotezi reddedilmiş, H_{1a} hipotezi ise kabul edilmiştir. “Teknolojik altyapı” ve “hizmetlere ulaşılabilirlik” faktörleri kadınlar tarafından erkeklere göre daha fazla önemsenmektedir.

Tablo 7. Hastane Beklenti Faktörlerinin Başarım Derecelerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Faktörler	Test İstatistiği (Kruskal-Wallis H Testi)								
	19 Yaş ve Altı	20-29	30-39	40-49	50-59	60 Yaş ve Üstü	X ²	s.d.	p
Güvenilirlik	239,36	220,81	223,57	266,13	294,27	312,85	16,741	5	,005
Teknolojik Altyapı	250,95	217,16	234,79	261,53	270,78	307,75	11,904	5	,036
Hizmetlere Ulaşılabilirlik	241,99	222,53	226,00	266,32	281,56	290,40	11,650	5	,040
Temizlik	238,93	211,01	239,90	286,77	273,78	289,25	20,346	5	,001

1. Test %95 güven düzeyinde ve sonuçlar %95 olasılıkla anlamlı bulunmuştur.

2. Tabloda, sadece anlamlı farklılık gösteren faktörlere ilişkin sonuçlara yer verilmiştir.

Cevaplayıcılar açısından hastanelerde bulunması gereken özelliklere ilişkin faktörlerin başarım derecelerinin yaş grubuna göre karşılaştırılması amacıyla aşağıdaki araştırma hipotezi (H_{1b}) *Kruskal-Wallis H* testi uygulanarak test edilmiştir.

H_{0b} : Hastane beklenti faktörlerinin başarım dereceleri yaş grubuna göre farklılık göstermemektedir.

H_{1b} : Hastane beklenti faktörlerinin başarım dereceleri yaş grubuna göre farklılık göstermektedir.

Uygulanan Kruskal-Wallis H testi sonucunda 5.'te belirtilen faktörlere ilişkin ankete cevap verenlerin yaş grupları ile ilgili istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar elde edilmiştir. “Güvenilirlik” “teknolo-

jik altyapı” “hizmetlere ulaşılabilirlik” ve “temizlik” faktörleri, 60 yaş ve üzeri tüketiciler tarafından diğer yaş gruplarına göre daha fazla başarılı bulunmaktadır. Böylece H_{0b} hipotezi reddedilip H_{1b} hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 8. Hastane Beklenti Faktörlerinin Önem Derecelerinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

Faktörler	Test İstatistiği (<i>Mann-Whitney U Testi</i>)					
	Medeni Durum	Sıra Numaraları Ortalaması	<i>Mann-Whitney U</i>	<i>Wilcoxon W</i>	Z	p
Güvenilirlik	Evli	226,19	25460,500	50213,500	-2,033	,042
	Bekâr	251,04				
Hizmetlere Ulaşılabilirlik	Evli	220,85	24275,500	49028,500	-2,803	,005
	Bekâr	255,67				

1. Test %95 güven düzeyinde ve sonuçlar %95 olasılıkta anlamlı bulunmuştur.
2. Tabloda, sadece anlamlı farklılık gösteren faktörlere ilişkin sonuçlara yer verilmiştir.

Cevaplayıcılar açısından hastanelerde bulunması gereken özelliklere ilişkin faktörlerin önem derecelerinin medeni duruma göre karşılaştırılması amacıyla aşağıdaki araştırma hipotezi (H_{1c}) *Mann-Whitney U* testi uygulanarak test edilmiştir.

H_{0c} : Hastane beklenti faktörlerinin önem dereceleri medeni duruma göre farklılık göstermemektedir.

H_{1c} : Hastane beklenti faktörlerinin önem dereceleri medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

Uygulanan *Mann-Whitney U* testi sonucunda Tablo 8.’de belirtilen faktörlere ilişkin ankete cevap verenlerin medeni durumları ile ilgili istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar elde edilmiştir. Buna göre “güvenilirlik” ve “hizmetlere ulaşılabilirlik” faktörlerini bekâr cevaplayıcıların evli cevaplayıcılara oranla daha fazla önemstedikleri görülmektedir. Sonuç olarak H_{0c} hipotezi reddedilmiş, H_{1d} hipotezi ise kabul edilmiştir.

Tablo 9. Hastane Beklenti Faktörlerinin Başarım Derecelerinin Eğitim Seviyesine Göre Karşılaştırılması

Faktörler	Test İstatistiği (Kruskal-Wallis H Testi)							
	İlköğretim	Ortaöğretim ve Lise	Önlisans	Lisans	Lisans Üstü	X ²	s.d.	p
Güvenilirlik	304,66	261,67	246,04	218,80	215,88	14,319	4	,006
Teknolojik Altyapı	318,37	264,26	215,93	227,03	199,95	18,210	4	,001
Hizmetlere Ulaşılabilirlik	302,74	264,22	260,46	217,02	195,85	20,071	4	,000

1. Test %95 güven düzeyinde ve sonuçlar %95 olasılıkla anlamlı bulunmuştur.

2. Tabloda, sadece anlamlı farklılık gösteren faktörlere ilişkin sonuçlara yer verilmiştir.

Cevaplayıcılar açısından hastanelerde bulunması gereken özelliklere ilişkin faktörlerin başarım derecelerinin eğitim seviyesine göre karşılaştırılması amacıyla aşağıdaki araştırma hipotezi (H_{1d}) *Kruskal-Wallis H* testi uygulanarak test edilmiştir.

H_{0d} : Hastane beklenti faktörlerinin başarım dereceleri eğitim seviyesine göre farklılık göstermemektedir.

H_{1d} : Hastane beklenti faktörlerinin başarım dereceleri eğitim seviyesine göre farklılık göstermektedir.

Uygulanan *Kruskal-Wallis H* testi sonucunda Tablo 9.'da belirtilen faktörlere ilişkin ankete cevap verenlerin eğitim seviyesi ile ilgili istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar elde edilmiştir. Görüldüğü üzere “güvenilirlik” “teknolojik altyapı” ve “temizlik” faktörlerini en başarılı olarak değerlendiren tüketici grubu ilköğretim düzeyinde eğitim almış cevaplayıcılardır. Sonuçta H_{0g} hipotezi reddedilip H_{1g} hipotezi kabul edilmiştir.

Önem-Başarım Analizinden Elde Edilen Bulgular

Bu bölümde ankete cevap verenlerin hastanelerde bulunması gereken özelliklere ilişkin faktörlerin önem ve başarım ortalamaları ve değerlendirmeleri verilmektedir.

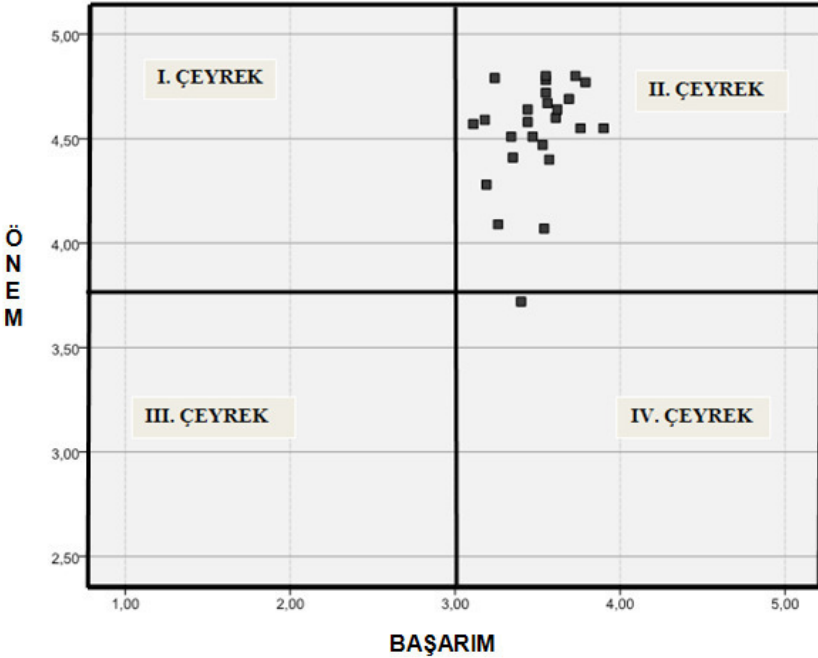
Tablo 10. Hastanelerde Bulunması Gereken Özelliklere İlişkin Faktörlerin Önem-Başarım Ortalamaları

	Önermeler	Önem Ortalama	Başarım Ortalama
1	Hekimlerin tecrübeli olması	4,80	3,73
2	Hastanede doğru teşhis ve uygun tedavi yöntemlerinin uygulanması	4,80	3,55
3	Tuvaletlerin temizliği	4,79	3,24
4	Hastanenin genel temizliği	4,78	3,55
5	Hasta mahremiyetine özen gösterilmesi	4,77	3,79
6	Hekimlerin saygı ve nezaketi	4,72	3,55
7	Hastanede modern ekipman ve cihazların bulunması	4,69	3,69
8	Hastaneye duyulan güven	4,67	3,56
9	Hastanenin uygun teknolojik altyapıya sahip olması	4,64	3,62
10	Engelli hastalara uygun fiziki koşulların bulunması	4,64	3,44
11	Hastaneye ulaşım kolaylığı	4,60	3,61
12	Muayeneye zamanında başlanması	4,59	3,18
13	Hastanın isteklerine hızlı cevap verilmesi	4,58	3,44
14	Fiyatların uygun olması	4,57	3,11
15	Randevu alma kolaylığı	4,55	3,76
16	Hastanenin ısıtma ve soğutma (iklimlendirme) sistemlerinin iyi olması	4,55	3,90
17	Radyoloji ve laboratuvar sonuçlarının kısa sürede verilmesi	4,51	3,34
18	Güvenlik düzeyi	4,51	3,47
19	Kayıt işlemlerinin hızlı olması	4,47	3,53
20	Yemeklerin kalitesi	4,41	3,35
21	Yönlendirme levhalarının açıklayıcı olması	4,40	3,57
22	Otopark imkânı	4,28	3,19
23	Ziyaretçi bekleme alanlarının sayısı	4,09	3,26
24	Bahçe, kantin ve kafe gibi yerlerin varlığı	4,07	3,54
25	Ziyaret saatlerinin uzun olması	3,72	3,40

Tablodan 10'dan da anlaşılacağı üzere tüketiciler tarafından hastanelerde bulunması gereken özelliklerden “hekimlerin tecrübeli olması”, ve “hastanede doğru teşhis ve uygun tedavi yöntemlerinin uygulanması” ifadeleri 4,80'lik ortalama ile önem derecesi en yüksek bulunan ifadeler olmuştur. Önem derecesi en düşük faktör ise 3,72 ortalama ile “ziyaret saatlerinin uzun olması” olmuştur. Başarım de-

recelerinde ise 3,90'lık ortalama ile “hastanenin ısıtma ve soğutma (iklimlendirme) sistemlerinin iyi olması” seçeneği birinci sırada yer almaktadır. Başarımı en düşük ifade ise 3,11 ortalama ile “fiyatların uygun olması” dır.

Önem-başarım analizi ile ilgili daha öncede belirtildiği gibi dört farklı bölgeden bahsedilmekte ve ilgili faktörlerin grafikte bu bölgelere yerleştirilmesi sonucunda değerlendirmeler yapılmaktadır. Grafikte 2. çeyreğe düşen faktörler yüksek önem ve yüksek başarıma sahip olduğundan, 3. çeyreğe düşen faktörler ise düşük önem ve düşük başarıma sahip olduğundan analize göre katılımcıların ilgili faktörlere verdikleri önemle başarımın uyumlu olduğu söylenebilir. Buna karşın 1. çeyreğe düşen faktörler yüksek önem ve düşük başarıma sahip olduğundan, 4. çeyreğe düşen faktörler ise düşük önem ve yüksek başarıma sahip olduğundan bu faktörlerin üzerinde durulması gereken faktörler olduğu düşünülmektedir (Özoğlu, 2010: 93).



Şekil 2. Önem-Başarım Analizi Grafiği

Tablo 10'da önem ve başarımların ortalamaları verilen faktörlerin SPSS Programı kullanılarak iki boyutlu grafiğe yerleştirilmesiyle oluşturulan Önem-Başarımlar Grafiği Şekil 2.'de yer almaktadır.

I. Çeyrek yüksek önem düşük başarımları ifade etmektedir. Burada arzu edilen durum, tüketiciler tarafından önem derecesi yüksek olarak görülen faktörlerin başarımlarının da yüksek olmasıdır. Şekil 1.'de de görüldüğü gibi bu çeyrekte her hangi bir faktör bulunmamaktadır.

II. Çeyrek yüksek önem yüksek başarımları ifade etmektedir. Grafikte de görüldüğü üzere bu çeyrekte önem derecesi de başarımlar derecesi de yüksek olan faktörler toplanmıştır. Toplam 25 faktörün 24'ü bu alanda yer almaktadır. Buradan hareketle tüketicilerin Samsun bölgesindeki hastaneler ile ilgili düşüncelerinin olumlu yönde olduğunu söylemek mümkündür. Bir başka deyişle tüketicilerin yüksek derecede önemli buldukları faktörlerin performansı da yüksektir.

III. Çeyrek düşük önem düşük başarımları ifade etmektedir. Burada düşük derecede önemsenen faktörlerin başarımları da düşüktür. Bu çeyrekte her hangi bir faktör bulunmamaktadır.

IV. Çeyrek düşük önem yüksek başarımları ifade etmektedir. Burası kaynak israfı ihtimalinin yüksek olduğu bir bölgedir. Bu çeyrekteki faktörler tüketicilere göre düşük derecede önemli iken başarımlar dereceleri yüksektir. Tüketicilerin önem vermediği bir faktöre fazla performans sergilenmesi kaynak israfı olarak yorumlanabilir (Özoğlu, 2010: 95). Bu çeyrekte yer alan tek faktör ise "ziyaret saatlerinin uzun olması" seçeneğidir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Son yıllarda, Türkiye'de sağlık sektöründe iddialı yenilikler, yatırımlar ve gelişmeler yaşanmaktadır. Yurt dışından pek çok hasta tedavi olmak için Türkiye'ye gelmektedir. Modern yöntemlerle gerçekleştirilen tıbbi uygulamalar ve operasyonlar, diğer birçok ülkelere oranla Türkiye'de çok daha ucuza yapılabilmektedir. Ayrıca uzun

süre beklemeden tedavi olma imkânı bulunmaktadır. Türkiye, sağlık kuruluşlarının hizmet kaliteleri ve güvenilirlikleri, gerek teknik donanımları, gerek sağlık personelinin yüksek deneyimleri, gerekse de fiyat yönünden oldukça avantajlıdır (Erdur, 2013: 1).

Bu çalışma ile tüketicilerin sağlık kapsamında faaliyet gösteren kurum ve kuruluşlardan beklentileri ve önemsedikleri unsurların ortaya çıkarılması ve bu unsurlar açısından Samsun’da faaliyet gösteren hastaneleri tüketicilerin nasıl algıladıklarının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu çalışma ayrıca medikal alanda, müşteri beklentisi-hastane performansı konusunda bilgi sağladığı ve benzer araştırmalar için bir ön çalışma niteliği taşıdığından önemli görülebilir. Medikal kapsamda hastanelerin performansının değerlendirilmesi amacıyla tüketici beklenti ve memnuniyetinin ölçülmesi ile mevcut çalışma sınırlandırılmıştır.

Bu bulgular bazı ilgili çalışmaların sonuçlarıyla uyumluluk göstermektedir. Örneğin, Tatarlı (2007)’ye göre hastaların sağlık hizmeti aldıkları hastaneyi tercih etmelerinin en önemli nedeni, tüm branşlarda uzman doktorların bulunmasıdır. Akın (2016) da aynı şekilde hastanede uzman hekim kadrosunun bulunmasının iç sağlık turizminde hastane tercihinde etkili olduğunu saptamıştır. Işık vd. (2016) Kırıkkale’de gerçekleştirdiği çalışma sonucunda tüketicilerin hastane seçiminde etkili olduğunu düşündüğü faktörlerin en başında “hastanenin temizliği” olduğunu bulmuştur. Şantaş vd. (2016) Giresun ilinde yaptığı araştırmada sağlık hizmeti alan tüketicilerin hastane seçiminde en fazla önem verdikleri faktörün, hastanenin hijyen ve temizliği olduğu sonucuna varmıştır.

Hastanelerde bulunması gereken özelliklere ilişkin faktörlerin değerlendirmeleri, önem-başarım analizi ile değerlendirilmiş ve önem-başarım ızgarasında konumlandırılmıştır. Yapılan analiz sonucunda toplam 25 faktörün 24’ünün II. çeyrekte, yani hem önem hem de başarımın yüksek derecede olduğu bölgede yer aldığı görülmüştür. Bu bölge yüksek önem yüksek başarıyı ifade etmektedir. Bu kısımda yer alan unsurlar için önerilebilecek şey “mevcut durumu devam et-

tirin” dir. Grafikte II. çeyrek dışında yer alan tek faktör ise “ziyaret saatlerinin uzun olması” faktörüdür ve IV. çeyrekte yer almaktadır. IV. çeyrek düşük önem yüksek başarıyı ifade etmektedir. Burası kaynak israfı ihtimalinin yüksek olduğu bir bölgedir. Bu çeyrekteki faktörün tüketicilere göre düşük derecede önemli iken başarı dereceleri yüksektir. Tüketicilerin önem vermediği bir faktöre fazla performans sergilenmesi kaynak israfı olarak yorumlanabilir (Özoğlu, 2010: 95).

Samsun’daki hastanelerin araştırmanın ölçeği kapsamında niteliklerinin değerlendirilmesi, bu hastanelerin yerel tüketici gözüyle hizmet kalitelerinin belirlenmesi açısından yol gösterici bilgiler sunabilecektir. İleride yapılacak benzer çalışmalar sadece hastanelerin değil civardaki çekicilikler ile birlikte, gerek ulusal, gerek uluslararası kapsamda sağlık hizmetlerinin sunulduğu yerlerde dışarıdan gelen tüketicilere uygulanabilir.

KAYNAKÇA

- Akdu, Uğur (2014), *Medikal Turizmde Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakatinin Değerlendirilmesi*. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı. Doktora Tezi. Antalya.
- Akın, Murat (2016), *İç Sağlık Turizminde Hastane Tercihini Etkileyen Faktörler Üzerine Araştırma: İstanbul Örneği*. Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Atan Murat, Göksel Aykut ve Gaye Karpat (2002), *Üniversite Öğrencilerinin Başarılarını Etkileyen Faktörlerin Çok Değişkenli İstatistiksel Analiz Yöntemleri ile Tespiti*, XI. Eğitim Bilimleri Kongresi, 23-26 Ekim, Yakınoğu Üniversitesi, KKTC.
- Aytar, Gülşen ve Nuray Yeşildal (2004), “Yatan Hasta Memnuniyeti”, *Düzce Tıp Fakültesi Dergisi*, 3, 10-14.
- Bulut, Necati (2014), *Hastane Hizmet Kalitesinin Engelli Vatandaşlar Açısından İncelenmesi*. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Chu, Raymond K.S. ve Choi Tat (2000), “An Importance-Performance Analysis of Hotel Selection Factors in the Hong Kong Hotel Industry: A Comparison of Business and Leisure Travelers”, *Tourism Management*, 21(4), 363-377.
- Çalhan, Harun (2010), *Tüketici Odaklı Yaklaşımla Destinasyon Performansının Değerlendirilmesi: Kapadokya Örneği*. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Hatay.
- Devebakan, Nevzat ve Mehmet Aksaraylı (2003), “Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), 38-54.
- Ercan İlker, Ediz Bülent ve İsmet Kan (2004), “Sağlık Kurumlarında Teknik Olmayan Boyut İçin Hizmet Memnuniyetini Ölçebilmek Amacıyla Geliştirilen Ölçek”, *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(3) 151-157.

- Erdur, Emine (2013), *Kamu Hastanelerinin Medikal Turizm Hizmetlerinin Değerlendirmesi Konusunda Bir Araştırma*. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Işık Oğuz, Erişen Mehmet Akif ve Cuma Fidan (2016), “Tüketicilerin Hastane Seçiminde Etki Eden Faktörlere İlişkin Algılamaları”, *İşletme Bilimi Dergisi*, 4(1), 99-110.
- Kalaycı, Şeref (2006), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karaca Şükran, B. (2014), *Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi ve Hasta Beklentileri Konusunda Bir Uygulama: Aydın Devlet Hastanesi Üzerine Bir Çalışma*. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Aydın.
- Karamustafa Kurtuluş, Güllü Kenan ve Neşe Acar (2010), “Kayseri’nin Pazarlanabilirliğinin Şehir Yaşam Kalitesi Açısından Önem-Başarım Analizi ile Değerlendirilmesi”, *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 5, 1-26.
- Karamustafa, Kurtuluş ve Emre Erbaş (2011), “Satın Alma Karar Sürecinde Algılanan Risk: Paket Turlara Yönelik Bir Araştırma”. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, 3, 1, 103-144.
- Lane, Paul M. and Jay. D. Lindquist (1988), “Hospital Choice: A Summary of the Key Empirical and Hypothetical Findings of the 1980s”, *Journal of Health Care Marketing*, 8, 5-19.
- Mesci, Muammer (2013), *Turizm Öğrencilerinin Genel Öğrenme Stratejilerini Kullanma Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, 14. Ulusal Turizm Kongresi, 05-08 Aralık 2013, Kayseri, Bildiriler, Detay Yayıncılık. Ankara 2013, 487-505.
- Nakip, Mahir (2003), *Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve SPSS Destekli Uygulamalar*, Ankara: Seçkin Kitabevi.
- Özkoç, Hatice (2013), “Hastaların Sağlık Kurumu Tercihlerini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Uygunluk Analizi ve Nested Logit Model”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 267-280.
- Özoğlu, Buket. (2010), *Tüketici Odaklı Yaklaşım İle İnternet Bankacılığı Faaliyetlerini Değerlendirmeye Yönelik Bir Uygulama*. Erciyes Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. Kayseri.

- Öztürk, Yüksel ve Aizada Kenzhebayeva (2013), “Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi: Türkiye ve Kazakistan’daki Termal Otel İşletmelerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma”, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 1(4), 35-46.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry, (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Roney, Sevgin Akış (2011), *Turizm Bir Sistemin Analizi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sağlık Bakanlığı (2015), <http://saglikturizmi.gov.tr/medical-tourism-in-turkey.php>, Erişim Tarihi: 25.04.2015.
- Şantaş Fatih, Arzu Kurşun ve Ahmet Kar (2016), “Hastane Tercihine Etki Eden Faktörler: Sağlık Hizmetleri Pazarlaması Perspektifinden Alan Araştırması”, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(1), 17-33.
- Taş, Demet (2014), *Türkiye’den Medikal Turizm Kapsamında Hizmet Alan Hastaların Memnuniyetlerinin Belirlenmesi: Ankara İli Örneği*. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- Taş, Dersu (2009), *Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Sağlık Hizmet Kalitesinin Ölçümüne İlişkin Bir Uygulama*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Tatarlı, Nafiye (2007), *Sağlık Hizmetlerinde Hasta Tatminini Etkileyen Unsurlar ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Tengilimoğlu, Dilaver (2001), “Hastane Seçimine Etkili Olan Faktörler: Bir Alan Uygulaması”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1, 85-98.
- Tükel, Burhan, Acuner Münir Ahmet, Önder Ömer Rıfkı ve Arzu Üzgül (2004), “Ankara Üniversitesi İbn-İ Sina Hastanesi’nde Yatan Hasta Memnuniyeti Genel Cerrahi Anabilim Dalı Örneği”. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 57(4), 205-214.