

Restoranlarda İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarının Çalışan Sadakati İle Olan İlişkisinde Hizmet Kalitesi Anlayışının Aracılık Etkisi: İstanbul'da Bir Uygulama¹

The Mediation Effect of Service Quality Conception on the Relationship of Occupational Health and Safety Practices in Restaurants and Employee Loyalty: An Application in Istanbul

Arzu ÜNAL^a Şehnaz DEMİRKOL^b

^a İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul Gelişim Meslek Yüksekokulu, Turist Rehberliği Programı, İstanbul, Türkiye. aavci@gelisim.edu.tr (Sorumlu Yazar)

^b İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, İstanbul, Türkiye. sdemirkol@istanbul.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Restoran İşletmeleri İş sağlığı ve Güvenliği Hizmet Kalitesi Çalışan Sadakati İstanbul	Amaç – Bu çalışmanın temel amacı, restoran sektöründe çalışanların iş sağlığı ve güvenliği (İSG) uygulamalarına ilişkin algıları ile çalışan sadakati arasındaki ilişkide, hizmet kalitesinin aracı (mediatör) rolünü belirlemektir. Bu kapsamda, çalışanların İSG uygulamalarına yönelik değerlendirmelerinin, sundukları hizmetin kalitesi üzerindeki etkisi ve bunun da dolaylı olarak çalışan sadakatiyle nasıl bir ilişki içinde olduğu yapısal model aracılığıyla analiz edilmiştir. Çalışma, hizmet sektöründe sürdürülebilir bir iş ortamı ve yüksek çalışan bağlılığı sağlanmasında, İSG uygulamaları ile hizmet kalitesi arasındaki dinamik etkileşimin önemine dikkat çekmeyi amaçlamaktadır. Yöntem – Restoran işletmelerinde çalışanların hizmet kalitesi algılarının, iş sağlığı ve güvenliği (İSG) görüşleri ile kuruma bağlılıkları üzerindeki aracı etkisini incelemek amacıyla, ilgili literatürden yararlanarak bir yapısal eşitlik modeli (YEM) geliştirilmiştir. Araştırma modeli çerçevesinde oluşturulan hipotezler AMOS 23.0 programı ile test edilmiştir. Veriler, İstanbul'daki 28 restoranda çalışan 504 kişiye uygulanan anketlerle toplanmış, eksik veya hatalı formlar elendikten sonra 450 geçerli anket analiz edilmiştir. Bulgular – Analizler sonucunda; çalışanların iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarına ilişkin algılarının çalışan sadakatine pozitif yönde katkı sağladığı, hizmet kalitesi algılarının da dolaylı aracılık rolü tespit edilmiştir. Tartışma – Bu çalışma, hizmet sektöründe evrensel öneme sahip iş sağlığı ve güvenliği, hizmet kalitesi ve çalışan sadakati kavramlarını restoran işletmeleri özelinde incelemektedir. Araştırmada, çalışanların iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarına yönelik algılarının hizmet kalitesi ve çalışan sadakati üzerindeki etkileri yapısal model ve hipotezlerle analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular doğrultusunda tüm paydaşlara yönelik uygulamaya dönük öneriler sunulmuştur. Ancak bulguların belirli bir sektör ve bölgeye özgü olması, genellenebilirliği sınırlamaktadır. Bu yönüyle çalışma, gelecekteki araştırmalar için hem teorik hem de pratik bir kaynak niteliği taşımaktadır.

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Restaurant Businesses Occupational Health and Safety Service Quality Employee Loyalty Istanbul. Received 30 August 2024 Revised 25 May 2025 Accepted 30 May 2025	Purpose – The primary aim of this study is to determine the mediating role of service quality in the relationship between restaurant employees' perceptions of occupational health and safety (OHS) practices and employee loyalty. Within this scope, the study analyzes how employees' evaluations of OHS practices affect the quality of service they provide, and how this, in turn, relates indirectly to employee loyalty through a structural model. The study aims to highlight the significance of the dynamic interaction between OHS practices and service quality in ensuring a sustainable work environment and high employee commitment in the service sector. Design/methodology/approach – To examine the mediating effect of service quality perceptions on the relationship between restaurant employees' views on occupational health and safety (OHS) and their organizational commitment, a structural equation model (SEM) was developed based on relevant literature. The hypotheses formulated within the research model were tested using AMOS 23.0 software. Data were collected through surveys conducted with 504 employees working in 28 restaurants in Istanbul. After eliminating incomplete or incorrect forms, 450 valid questionnaires were analyzed.

¹Bu araştırmada İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Doktora Tez çalışmasındaki verilerden yararlanılmıştır.

Önerilen Atıf/Suggested Citation

Ünal, A., Demirkol, Ş. (2025). Restoranlarda İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarının Çalışan Sadakati İle Olan İlişkisinde Hizmet Kalitesi Anlayışının Aracılık Etkisi: İstanbul'da Bir Uygulama, İşletme Araştırmaları Dergisi, 17 (2), 1033-1055.

ArticleClassification:
ResearchArticle

Findings – The analyses revealed that employees' perceptions of occupational health and safety practices contribute positively to employee loyalty, and that service quality perceptions have an indirect mediating role in this relationship.

Discussion – This study examines the universally significant concepts of occupational health and safety, service quality, and employee loyalty in the context of restaurant businesses in the service sector. It analyzes the effects of employees' perceptions of OHS practices on service quality and employee loyalty through a structural model and hypotheses. Based on the findings, practical recommendations are provided for all stakeholders. However, since the findings are specific to a particular sector and region, their generalizability is limited. In this regard, the study serves as both a theoretical and practical resource for future research.

1. GİRİŞ

Restoran işletmeleri, 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile Avrupa Birliği'nin NACE sınıflamasına göre "az tehlikeli" iş yerleri arasında yer alsa da; barındırdığı operasyonel süreçler ve insan odaklı yapısı nedeniyle çalışan sağlığı ve güvenliği açısından dikkatle ele alınması gereken birçok unsuru içermektedir (ÇSGB, 2013; Eurostat, 2008). Sektör, hizmetin doğrudan insan eliyle üretildiği ve sunulduğu bir alan olduğundan, hizmet kalitesi büyük ölçüde çalışanların bireysel performansına bağlıdır. Bu doğrultuda, yüksek hizmet kalitesinin sürdürülebilirliği; çalışan performansının izlenmesi, değerlendirilmesi ve geliştirilmesi ile doğrudan ilişkilidir (Parasuraman, Zeithaml&Berry, 1988; Ladhari, 2009).

Hizmetin doğrudan sağlayıcısı konumundaki çalışanlar, aynı zamanda kurumun iç müşterileri olarak hizmet kalitesine yönelik algının oluşmasında kritik rol oynamaktadır (Yee, Yeung&Cheng, 2010). Çalışanların kurumsal kültüre uyumu, işe yönelik tutumları ve hizmet kalitesine ilişkin bireysel değerlendirmeleri, işletmenin uzun vadeli başarısını doğrudan etkileyen unsurlar arasında yer almaktadır. Özellikle emek yoğun hizmet sektörlerinde, çalışanların olumlu tutumları ve iş doyumları; müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati üzerinde belirleyici etkiye sahiptir (Gracia, Cifre&Grau, 2010). Bu kapsamda, iç iletişim kanallarının güçlendirilmesi, hizmet içi eğitimlerin yaygınlaştırılması, deneyim aktarımı ve empatik yaklaşımların benimsenmesi; hizmet kalitesini artıran faktörler arasında yer almaktadır (Tekin & Kara, 2019; Dube&Menon, 2000).

İnsan kaynağının hem hizmet üretiminde hem de sunumunda belirleyici unsur olması nedeniyle, restoran sektöründe çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarının korunması büyük önem taşımaktadır. Çalışanların hizmet sunum sürecinde etkin rol üstlenebilmeleri için sağlıklı, motive ve iş güvenliği koşullarına uygun bir ortamda görev yapmaları gerekmektedir. Ancak ağır iş yükü, uzun çalışma saatleri, düşük mesleki statü, işyerinde yaşanan rol çatışmaları ve olumsuz iş ilişkileri gibi etkenler, çalışanların hem fiziksel hem de psikolojik sağlığını negatif etkileyebilmektedir (Saygılı & Çelik, 2011). Dolayısıyla, iş sağlığına ve güvenliğine yönelik uygulamalar sadece çalışanlar ile işverenleri değil işletme yönetimini, müşterileri ve diğer paydaşları da ilgilendirmektedir.

Buna karşın, mevcut literatürde iç müşteri olarak değerlendirilen çalışanlara yönelik iş sağlığı ve güvenliği eksikli çalışmaları sınırlı olduğu görülmektedir. Ancak son yıllarda yapılan bazı saha araştırmaları, özellikle restoran ve toplu yemek hizmeti sunan işletmelerde yaşanan iş sağlığı ve güvenliği sorunlarının sanıldığından daha ciddi boyutlarda olduğunu ortaya koymuştur. Örneğin, Akyol (2015) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada, 120 şubeli bir restoran zincirinde meydana gelen iş kazalarının türleri ve nedenleri analiz edilmiş ve sektörün az tehlikeli sınıflandırılmasına rağmen önemli riskler barındırdığı vurgulanmıştır. Benzer şekilde, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ile Dünya Sağlık Örgütü verilerine dayalı raporlar, yiyecek ve içecek hizmetleri alanında çalışan sağlığını tehdit eden faktörleri detaylı biçimde ortaya koymaktadır (İSGGM, 2023). Bu bulgular, sektörün mevcut koşullarının çalışan sağlığı açısından yeniden değerlendirilmesi gerektiğini ve hizmet kalitesi ile çalışan bağlılığı arasındaki güçlü ilişkinin işletme yönetimi stratejilerine entegre edilmesinin gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Restoran sektöründe yaşanan iş kazaları, yalnızca maddi kayıplara ve operasyonel aksamalara neden olmakla kalmamakta; aynı zamanda meslek hastalıklarının görülme sıklığını da artırmaktadır. Bu durum, işverenlerin iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarına daha fazla yatırım yapmalarını zorunlu kılmaktadır. Bu çerçevede yapılan araştırmada, çalışanların iş sağlığı ve güvenliği algılarının kurumsal sadakat üzerindeki etkisi ile hizmet kalitesi algılarının bu ilişkideki aracılık rolü incelenmiş ve işletmelere yönelik politikalar ile uygulamalara dair çeşitli öneriler geliştirilmiştir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Restoran işletmeleri

Restoranlar, konaklama işletmelerinin bir alt birimi ya da bağımsız olarak eğlence ve sosyal faaliyetlerin gerçekleştirildiği, aynı zamanda müşterilere yeterli yiyecek ve içeceklerin belirli bir ücret karşılığında üretilmesinden ve satılmasından sorumlu olan, farklı nitelik ve ölçekteki işletmelerdir (Sarışık, 1998). Başka bir tanıma göre restoran işletmeleri, teknik donanım, konfor sunumu ve hukuki yapı gibi birçok etkene sahip olmakla birlikte, insanların beslenme ihtiyaçlarını sosyal değerler ve hizmet kalitesi gibi ölçeklerle karşılamayı meslek olarak edinen, kar amacı güden girişimlerdir (Türksoy, 2002; Denizler, 2012; Yılmaz, 2013; Sökmen, 2014).

2.2. İş sağlığı ve iş güvenliği

İş sağlığı ve güvenliği, birbiriyle yakından ilişkili ve ayrılmaz iki temel kavramdır. İş sağlığı; çalışanların fiziksel, ruhsal ve sosyal sağlıklarının korunmasını, zararlı risklerden uzak tutulmalarını ve uygun işlerde istihdam edilmelerini amaçlar (Emre, 2018). İş güvenliği ise iş kazaları ve meslek hastalıklarını önlemeye yönelik güvenli çalışma ortamı oluşturma uygulamalarını kapsar (Ceylan, 2011). Türkiye'de bu alandaki yasal çerçeve, 2012 yılında yürürlüğe giren 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile belirlenmiştir. Bu yasa ile işveren ve çalışanların sorumlulukları netleştirilmiş, İSG uygulamaları yasal zemine oturtulmuş ve işyerlerinde risk temelli önleme kültürünün yerleşmesi hedeflenmiştir (Centel, 2013).

2.3. Hizmet kalitesi

Hayatın her döneminde farklı dönemlerde insanların karşısına çıkabilen ve bir işletmenin müşteri beklentilerini karşılama veya aşma yeteneği olarak kabul edilen hizmet kalitesi, işletme ile müşterilerin ortaya koyduğu bir sonuç olarak ifade edilebilir (Odabaşı, 2004; Koçoğlu & Aksoy, 2012). Ayrıca, işletmelerin rekabet avantajı elde etmek için kullandıkları hizmet kalitesi, müşteriler üzerinde yaratılan etki olarak da tanımlanabilir (Ustasüleyman, 2009).

2.4. Çalışan sadakati

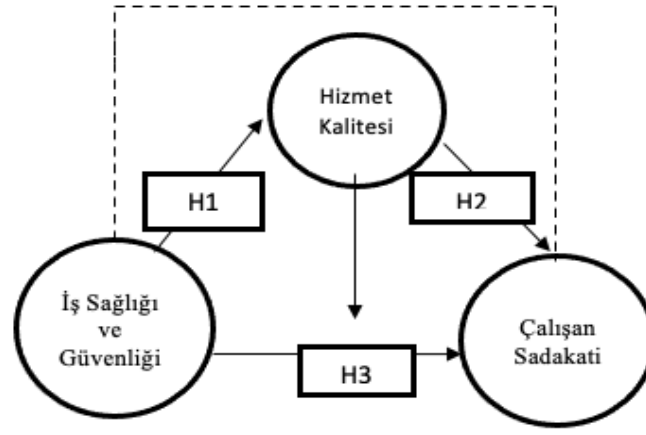
Çalışan sadakati, çalışan ile işletme arasındaki ilişkinin, bireysel ve örgütsel hedeflerin karşılıklı olarak gerçekleştiği bir etkileşim süreci olarak tanımlanabilir. Bu etkileşim süreci, örgütlerin çalışanlardan yüksek performans beklemeleriyle birlikte; çalışanların da adil ücret, kariyer gelişimi ve statü gibi çeşitli beklentilere sahip olmalarını içermektedir (Tokalp, 1997). Bu bağlamda, çalışanların beklentileri ile işletmenin amaçları arasındaki uyum düzeyi, çalışan sadakatinin temelini oluşturmaktadır (Kütükçü, 2018).

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu çalışmada araştırma problemini analiz etmek amacıyla literatür taraması yapılmış ve en uygun yöntem olarak Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) tercih edilmiştir. YEM, hem gözlenen hem de gizil değişkenler arasındaki nedensel ilişkileri aynı anda test edebilme özelliği sayesinde, özellikle karmaşık modellerde daha kapsamlı ve bütüncül analizler sunar (Bagozzi&Fornell, 1982; Anderson&Gerbing, 1988). Analiz öncesinde veri setinin çok değişkenli uç değerler ve ortak yöntem yanlılığı açısından uygunluğu değerlendirilmiştir. Cook uzaklık değerleri 1'in altında bulunmuş, bu da uç değer olmadığını ve ortak yöntem yanlılığının bulunmadığını göstermiştir (Kock, 2015). Ayrıca, Varyans Enflasyon Faktörü (VIF) değerleri 1,35 ile 3,02 arasında olup çoklu doğrusal bağlantı sorunu olmadığını ortaya koymuştur. Tüm bu bulgular, YEM analizine geçmeden önce modelin geçerlilik kriterlerini karşıladığını doğrulamaktadır.

3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırma kapsamında geliştirilen model doğrultusunda, iş sağlığı ve güvenliği ile çalışan sadakati arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu varsayılmaktadır. Ayrıca, bu iki değişken arasındaki ilişkide hizmet kalitesinin aracılık (mediatör) rolü üstleneceği öngörülmektedir. Bu bağlamda, araştırmanın temel amacı; bağımsız değişken olan iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin çalışan görüşlerinin, bağımlı değişken konumundaki çalışan sadakati üzerindeki etkisini incelemek ve bu etki üzerinde hizmet kalitesi değişkeninin aracı bir rol oynayıp oynamadığını ortaya koymaktır. Model, çalışanların iş yerindeki sağlık ve güvenlik uygulamalarını nasıl algıladıkları, bu algıların verdikleri hizmetin kalitesine nasıl yansıdığı ve nihayetinde bu sürecin kuruma olan bağlılıklarını nasıl şekillendirdiğini bütüncül bir çerçevede analiz etmeyi amaçlamaktadır.



Şekil 1. İş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının çalışan sadakati ilişkisinde hizmet kalitesinin aracılık etkisi.

Araştırmada nicel verilerden yararlanılmış ve nedensel araştırma modeline dayandırılmıştır. Ayrıca araştırmanın amacını ortaya koymak üzere; teorik model sunulmuştur.

Hipotezler:

Araştırmada nicel verilerden yararlanılmış ve nedensel araştırma modeline dayandırılmıştır. Ayrıca araştırmanın amacını ortaya koymak üzere; teorik model sunulmuştur.

H1.Restoran işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliği, hizmet kalitesini pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir. Yapılan literatür incelemelerinde, iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının hizmet kalitesi algısını olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir. Örneğin, Köseoğlu ve Gülhan (2020) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, çalışma ortamında iş sağlığı ve güvenliğine verilen önemin, çalışanların hizmet kalitesine ilişkin algılarını artırdığı ortaya konmuştur. Benzer şekilde, Düzen'in (2008) hazır giyim sektöründe gerçekleştirdiği yüksek lisans tezinde, başlangıçta maliyetli görülen iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının, uzun vadede hizmet kalitesine katkı sağladığı sonucuna ulaşılmıştır.

H2.Restoran işletmelerinde hizmet kalitesi, çalışan sadakatini pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir. Bu hipoteze yönelik yapılan çalışmalarda, hizmet kalitesinin çalışan sadakati üzerinde olumlu etkileri olduğu vurgulanmaktadır. Bai ve arkadaşlarının (2006) yürüttüğü araştırmada, iş doyumunu ile hizmet kalitesinin çalışan sadakatini artırdığı belirtilmiştir. Ayrıca, çalışan sadakatini güçlendirmek isteyen işletmelerin, çalışan memnuniyetini önceliklendiren stratejiler geliştirmesi gerektiği ifade edilmiştir. Al-Bilbiese ve Al-Nuaimi (2017) de benzer bir bulguya ulaşarak, hizmet kalitesinin çalışan sadakatiyle pozitif ilişkili olduğunu ve bu ilişkinin kurumsal yenilikçiliği desteklediğini ortaya koymuştur. Sharma ve arkadaşları (2016) ise, gelişmiş işletmelerde hizmet kalitesinin çalışan performansı ve sadakati açısından kritik bir faktör olduğunu vurgulamıştır.

H3.Restoran işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliği, çalışan sadakatini pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir. Bu hipoteze yönelik; Gyekye (2015), Amponsah (2016) ile Çınar ve Gündoğdu (2019) tarafından yürütülen araştırmalarda, iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının, çalışanların işletmeye duyduğu bağlılık ve aidiyet duygusunu güçlendirdiği ortaya konmuştur. Bu çalışmalarda, güvenli ve sağlıklı bir iş ortamının çalışanlar tarafından değerli bulunduğu ve bunun, kuruma yönelik olumlu tutumları pekiştirdiği vurgulanmaktadır. Benzer şekilde, Güler'in (2020) çalışması da, çalışanların iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarına ilişkin algılarının, örgütsel sadakat düzeylerini anlamlı biçimde pozitif etkilediğini göstermektedir. Söz konusu bulgular, iş sağlığı ve güvenliğinin yalnızca fiziksel risklerin azaltılmasıyla sınırlı olmadığını, aynı zamanda çalışanların psikolojik tatmini ve kurumsal bağlılıkları açısından da stratejik bir rol üstlendiğini ortaya koymaktadır.

H4.Restoran işletmelerinde hizmet kalitesi, iş sağlığı ve güvenliği ile çalışan sadakati arasındaki ilişkide aracılık rolü üstlenmektedir.

Her ne kadar bu çalışmada test edilen hizmet kalitesinin aracılık rolüne yönelik doğrudan bir ampirik araştırmaya rastlanmamış olsa da, literatürde H1, H2 ve H3 hipotezlerini destekleyen bulgular, bu aracılık etkisine ilişkin dolaylı ve anlamlı kanıtlar sunmaktadır. H1 hipotezi kapsamında, iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının hizmet kalitesi üzerindeki olumlu etkisine işaret eden çeşitli çalışmalar mevcuttur. Örneğin,

Kaya (2017), Bayer ve Günel (2018), Baloğlu et al. (2018) ile Köseoğlu ve Gülhan (2020) tarafından yürütülen araştırmalarda, güvenli ve sağlıklı bir iş ortamının çalışan performansını ve dolayısıyla sunulan hizmetin kalitesini artırdığı vurgulanmaktadır. H2 hipotezini destekleyen çalışmalarda ise, hizmet kalitesinin çalışan sadakatiyle pozitif yönde ilişkili olduğu gösterilmiştir. Bu doğrultuda yapılan araştırmalarda (Demirel, 2009; Günaydın, 2014; Seyhan, 2021), hizmetin algılanan kalitesinin, çalışanların kuruma olan bağlılıklarını pekiştirdiği sonucuna ulaşılmıştır. Öte yandan, H3 hipotezine ilişkin literatürde, iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının doğrudan çalışan sadakati üzerinde olumlu etkileri olduğu sıkça vurgulanmaktadır (Huang et al., 2004; Fernandez, 2009; Akpan, 2011). Bu bulgular, çalışanların güvenli ve sağlıklı bir ortamda çalıştıklarında daha yüksek düzeyde örgütsel bağlılık geliştirdiklerini ortaya koymaktadır. Tüm bu dolaylı kanıtlar ışığında, hizmet kalitesinin aracı bir değişken olarak iş sağlığı ve güvenliği ile çalışan sadakati arasındaki ilişkiyi güçlendirebileceği ve bu ilişkinin dinamik yapısını daha iyi açıklayabileceği ileri sürülebilir.

3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bu çalışmanın evreni, İstanbul’da bulunan turizm işletme belgesine sahip birinci sınıf restoran işletmelerinin tüm kademelerinde görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Ancak, evrenin tamamına ulaşmak pratik olarak mümkün olmadığından, amaçlı örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Bu doğrultuda araştırma, turizm işletme belgesine sahip ve en az 50 çalışana sahip olan birinci sınıf restoran işletmeleriyle sınırlandırılmıştır. Amaçlı örnekleme yöntemi, çalışmanın konusuna en uygun grupları araştırma kapsamına almayı amaçlamaktadır (Sencer, 1989). Bu kapsamda, kurumsallaşma düzeyleri yüksek ve hizmet kalitesine verilen önem açısından öne çıkan birinci sınıf restoran işletmeleri, araştırma örneklemini oluşturan en uygun işletmeler olarak belirlenmiştir. Ayrıca, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili bazı yasal düzenlemelerin 50 ve daha fazla çalışanı olan işletmeleri kapsamı nedeniyle (Üngören& Koç, 2015), sadece bu kriteri karşılayan restoranlar çalışmaya dâhil edilmiştir.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nün 2023 yılına ait Turizm İstatistik Raporu incelendiğinde, İstanbul genelinde turizm işletme belgeli birinci sınıf kategorisinde faaliyet gösteren toplam 135 restoran işletmesi bulunduğu tespit edilmiştir. Bu işletmelerin 37’si Anadolu Yakası’nda, 88’i ise Avrupa Yakası’nda konumlanmaktadır. Ancak söz konusu işletmelerde istihdam edilen personele ilişkin resmî ve güncel bir istatistiksel veriye ulaşılamamıştır. Bu nedenle, örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde Yazıcıoğlu ve Erdoğan’ın (2004, s. 49–50) geliştirdiği örneklem tablosu esas alınmıştır. Araştırmanın evreninin genişliği ve heterojen yapısı dikkate alınarak, %5’lik kabul edilebilir hata payı ($\alpha=0.05$) ile örneklemin güvenilirliğini sağlayacak şekilde minimum 384 katılımcıya ulaşılması hedeflenmiştir. Bu yaklaşım, araştırmanın istatistiksel geçerliliğini artırmayı ve elde edilecek sonuçların genellenebilirliğini güçlendirmeyi amaçlamaktadır.

Araştırma kapsamında geliştirilen anket formu, İstanbul Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu’na sunulmuş ve 21.11.2022 tarihinde 1350095 sayılı başvuru ile etik kurul onayı alınmıştır. Bu onayın ardından, 31.12.2022 tarihi itibarıyla saha çalışmasına başlanmıştır. İstanbul’daki birinci sınıf restoranların farklı ilçelere dağılmış olması nedeniyle, öncelikle işletme yöneticileriyle iletişime geçilmiş, araştırmanın amacı hakkında bilgi verilerek hem çalışan sayılarına ulaşmak hem de anket uygulamaları için izin talep edilmiştir.

Araştırma kapsamında yapılan ön görüşmeler sonucunda, Anadolu Yakası’nda faaliyet gösteren 10, Avrupa Yakası’nda ise 18 restoran işletmesi çalışmaya katılmayı kabul etmiştir. Katılımcı işletmelerde görevli yöneticilerle yapılan yüz yüze görüşmelerin ardından, hazırlanan anket formlarının çalışanlar tarafından gönüllülük esasına dayalı olarak doldurulması sağlanmıştır. Ancak, restoran sektöründe çalışan devir hızının yüksek olması, bazı çalışanların araştırmaya katılmak istememesi ve formların eksik ya da hatalı doldurulması gibi nedenlerle, toplamda 504 anket formu toplanmış; bunlardan 450’si değerlendirilmeye uygun bulunarak analiz sürecine dâhil edilmiştir. Veri toplama süreci, 31 Aralık 2022 ile 30 Nisan 2023 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup, belirtilen süre zarfında katılımcıların anonimliği ve gizliliği titizlikle korunmuştur.

3.3. Araştırmada Kullanılan Ölçekler ve Pilot Uygulama

Araştırma kapsamında analiz edilmesi planlanan ilk ölçek, “İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları” ölçeğidir. Bu ölçek, Antalya’da faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin, iş sağlığı ve güvenliği (İSG) uygulamalarına ilişkin algılarını ölçmek amacıyla Üngören ve Koç (2015) tarafından geliştirilen ve toplam 30

maddeden oluşan “İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları Performans Değerlendirme Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması” temel alınarak yapılandırılmıştır. Ölçekte yer alan ifadeler hazırlanırken, 20.06.2012 tarihinde yürürlüğe giren ve 11.09.2014 tarihinde güncellenen 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile bu kanunun uygulanmasına yönelik yasal düzenlemeler esas alınmıştır. Mevzuata dayalı bu yapı, ölçeğin içerik geçerliğini artırmaktadır. Araştırma bağlamında söz konusu ölçek, restoran işletmelerinin sektörel özelliklerine göre uyarlanarak kullanılmıştır. Ölçek, daha önce Özel ve arkadaşları (2021) tarafından gerçekleştirilen “Konaklama İşletmelerinde Covid-19 Sonrası Uygulanan Sağlık ve Güvenlik Uygulamalarının Örgüte Uyum ve Çalışan Performansı Üzerine Etkisi” başlıklı çalışmada da kullanılmış olup, iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları ile çalışan performansı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, ölçeğin geçerlik ve güvenirliliği daha önce kanıtlandığı için, çalışmamızda restoran sektörü özelinde iş sağlığı ve güvenliği algılarını ölçmede uygun bir araç olarak değerlendirilmiştir.

Araştırmanın temel bileşenlerinden biri olan iç hizmet kalitesi algısını ölçmek amacıyla, Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985) tarafından geliştirilen ve toplam 22 maddeden oluşan SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin özgün hali İngilizce olup, Türkçeye Birgül (1995) tarafından “Hizmet Kalitesinin Kavramlaştırılması ve Ölçülmesi: Hastane Hizmetleri Örnekleme” başlıklı yüksek lisans tezi kapsamında çevrilmiş ve Türkiye bağlamına uyarlanmıştır. Bu çalışmada SERVQUAL ölçeği, restoran işletmelerinde çalışan personelin iç hizmet kalitesine yönelik algılarını belirlemek amacıyla sektörün dinamiklerine uygun şekilde revize edilerek kullanılmıştır. Ölçek; güvenilirlik, duyarlılık, güven, empati ve somut unsurlar olmak üzere beş temel boyut üzerinden hizmet kalitesini değerlendirmektedir. SERVQUAL ölçeği, farklı sektör ve kültürel bağlamlarda yaygın olarak uygulanmış, geçerliliği ve güvenirliliği birçok araştırma ile desteklenmiştir. Örneğin, Al-Ababneh, Masadeh, Alshakhsheer ve Habiballah (2018) tarafından gerçekleştirilen “The Impact of Internal Service Quality on Job Satisfaction in the Hotel Industry” başlıklı çalışmada, söz konusu ölçek Ürdün’deki beş yıldızlı otel çalışanlarına uygulanmış ve çalışanların iç hizmet kalitesi algılarının iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu ortaya konmuştur. Bu doğrultuda, SERVQUAL ölçeği çalışmada restoran sektörü özelinde çalışanların hizmet kalitesine ilişkin algılarını güvenilir biçimde ölçen bir araç olarak değerlendirilmiş ve analiz sürecine dâhil edilmiştir.

Araştırmada incelenen temel değişkenlerden biri olan çalışan sadakati, Hamburg ve Stock (2001) tarafından geliştirilen, 5 maddeden oluşan ve tek faktörlü bir yapı sergileyen ölçek aracılığıyla ölçülmüştür. Ölçeğin özgün dili Almanca olup, önce Matzler ve Rentzl (2006) tarafından İngilizceye çevrilmiş, ardından Dede ve Sazkaya (2018) tarafından Türkçe’ye uyarlanarak hizmet sektörü bağlamında kullanılabilir hâle getirilmiştir. Söz konusu ölçek, daha önce Köksal (2020) tarafından hazırlanan “İşletmelerde Sosyal Medya Kullanımının İşe Adanmışlık, Çalışan Sadakati ve Bireysel Performansa Etkisi” başlıklı doktora tezinde de uygulanmıştır. Bu çalışmada, sosyal medya kullanım düzeyinin çalışan sadakati üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu ortaya konmuştur. Bu doğrultuda, çalışan sadakati ölçeği, mevcut araştırmada çalışanların iş yerlerine duydukları bağlılık düzeyini güvenilir ve geçerli bir biçimde ölçmek amacıyla kullanılmıştır. Ölçeğin kısa, öz ve doğrudan ifadeler içermesi, özellikle anket uygulamalarında katılımcıların algılarını etkili biçimde yansıtmasına olanak sağlamaktadır.

Araştırmada kullanılan üç farklı ölçek, katılımcıların görüşlerini sistematik ve karşılaştırılabilir biçimde ifade edebilmelerini sağlamak amacıyla beşli Likert tipi derecelendirme ölçeği şeklinde yapılandırılmıştır. Her bir ifadeye verilen yanıtlar, “Tamamen Katılıyorum”, “Katılıyorum”, “Kararsızım”, “Katılmıyorum” ve “Hiç Katılmıyorum” şeklindeki seçenekler üzerinden değerlendirilmiştir. Bu ölçek yapısı, katılımcıların tutum, algı ve eğilimlerini nicel olarak ölçmeye imkân tanıdığı için tercih edilmiştir. Söz konusu ölçekler, tek bir anket formu içerisinde birleştirilerek uygulanmış; böylece verilerin bütüncül bir yapıda toplanması ve analiz edilmesi sağlanmıştır.

Geliştirilen anket formu, 01–30 Ocak 2023 tarihleri arasında İstanbul’daki birinci sınıf restoran işletmelerinde görev yapan çalışanlara yönelik olarak pilot uygulamaya tabi tutulmuştur. Pilot çalışma sonucunda toplam 120 veri elde edilmiş ve bu veriler SPSS programına aktarılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizinde ölçeklerin Cronbach’s Alpha değerleri şu şekilde belirlenmiştir:

- İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları ölçeği: 0.936
- İç hizmet kalitesi ölçeği: 0.942
- Çalışan sadakati ölçeği: 0.932

Bu sonuçlar, kullanılan ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Pilot uygulamada kullanılan anket formu, daha sonra saha çalışmasında uygulanan anket formuna entegre edilmiştir.

3.4. Araştırmanın Varsayım ve Sınırlılıkları

Araştırmanın temel varsayımlarından ilki, katılımcıların anket sorularına dürüst ve net yanıtlar verdikleri ve hazırlanan anket maddelerinin, test edilmesi amaçlanan hipotezleri ölçme gücüne sahip olduğudur. Bir diğer varsayım ise, araştırmanın gerçekleştirildiği bölgedeki iş yükü yoğunluğunun farklılık göstermesinin, elde edilen sonuçlarda etkili olabileceğidir. Bu doğrultuda, araştırma bulgularının farklı bölgelerde değişkenlik gösterebileceği öngörülmektedir. Ayrıca, araştırmaya dâhil edilen örneklemin, hedef evreni temsil etme yeterliliğine sahip olduğu kabul edilmektedir.

Araştırmanın teorik altyapısı, mevcut literatür ve ampirik çalışmalar temelinde oluşturulmuştur. Saha çalışmasının yalnızca İstanbul ili ile sınırlı tutulmasının nedeni, bu ildeki birinci sınıf restoran işletmelerinin sayısının yeterli örneklem büyüklüğünü karşılayacak düzeyde olmasıdır. Bununla birlikte, araştırma süreci, mümkün olan en fazla sayıda restoran çalışanına ulaşılabilecek şekilde yapılandırılmıştır.

3.5. Araştırmaya İlişkin Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında oluşturulan model ve hipotezlerin test edilebilmesi amacıyla AMOS 23.0 paket programı kullanılarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiştir. Öncelikle, araştırma bulgularına ilişkin betimleyici istatistiksel analizler yapılmıştır. Kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliği ve güvenilirliğini değerlendirmek için öncelikle Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA), ardından da Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) gerçekleştirilmiştir."

4. BULGULAR

Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanın sağlıklı ve güvenli bir ortamda iş görmesi müşteri memnuniyetini de beraberinde getirir. Bu noktada işletmedeki çalışanın sağlığının korunması ve güvenli bir iş ortamının oluşturulması için hem çalışanlara hem de işverenlere önemli görevler düşmektedir. İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları ne kadar dikkatli uygulanırsa çalışanların bu durmadan olumlu etkilenmesi muhtemeldir. Ayrıca mutlu çalışanlar memnun müşteriler felsefesinden yola çıkarak, çalışanların kurumunu benimsemesi ve müşteriler ile empati kurarak iyi hizmet vermesi işletmenin karlılığını arttırabilir. Dolayısıyla bu bölümde çalışmada belirlenen araştırma modeli ile hipotezlerin test edilebilmesi için katılımcılara yönelik demografik özelliklere ve ölçeklere yönelik betimleyici bulgulara yer verilmiştir.

4.1. Katılımcıların Tanımlayıcı Özellikleri

Araştırmaya katılan restoran çalışanlarının demografik özellikleri incelendiğinde, katılımcıların 134'ü (%29,8) kadın, 316'sı (%70,2) erkektir. Yaş dağılımına bakıldığında; 18–25 yaş arası 143 kişi (%31,8), 26–35 yaş arası 181 kişi (%40,2), 36–45 yaş arası 90 kişi (%20,0) ve 46 yaş ve üzeri 36 kişi (%8,0) olarak belirlenmiştir. Medeni durumlarına göre, katılımcıların 201'i (%44,7) evli, 249'u (%55,3) bekârdır. Eğitim durumları incelendiğinde; 66 katılımcı (%5,7) ilköğretim ve ortaokul mezunu, 105'i (%23,3) lise mezunu, 178'i (%39,6) ön lisans mezunu ve 101'i (%22,4) lisans ve üzeri eğitime sahiptir. Katılımcıların işletmelerdeki görev dağılımı ise şu şekildedir: yönetim çalışanı 42 kişi (%9,3), iş sağlığı ve güvenliği (İSG) uzmanı 11 kişi (%2,4), idari çalışan 50 kişi (%11,1), sağlık çalışanı 7 kişi (%1,6), denetim personeli 17 kişi (%3,8), mutfak çalışanı 93 kişi (%20,7), uzman personel 38 kişi (%8,4), servis görevlisi 112 kişi (%24,9), temizlik personeli 36 kişi (%8,0), şoför 14 kişi (%3,1), stajyer 22 kişi (%4,9) ve diğer pozisyonlarda görev yapanlar 8 kişi (%1,8). Katılımcıların mesleki deneyim sürelerine göre dağılımı incelendiğinde; 56 kişi (%12,4) 1 yıldan az, 136 kişi (%30,2) 1–5 yıl, 136 kişi (%30,2) 6–10 yıl, 64 kişi (%14,2) 11–15 yıl ve 58 kişi (%12,9) 16 yıl ve üzeri deneyime sahiptir. İş kazası geçirme durumuna ilişkin veriler incelendiğinde ise, katılımcıların 121'i (%26,9) iş kazası geçirdiğini belirtirken, 329'u (%73,1) iş kazası geçirmediğini ifade etmiştir.

4.2. Ölçeklere İlişkin Değerler

İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları ile ilgili genel görüşler, hizmet kalitesi ve çalışan sadakati ölçeklerinden elde edilen veriler arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla Pearson Korelasyon Katsayıları hesaplanmıştır. Bu analiz yöntemi, değişkenler arasındaki doğrusal ilişki düzeyini ve yönünü ortaya koymak için tercih edilmiştir. Elde edilen korelasyon katsayıları, söz konusu değişkenlerin birbirleriyle olan pozitif veya negatif yönlerdeki ilişkilerini ortaya koyarak, modeldeki yapısal ilişkilerin ön analizine katkı sağlamaktadır. Ayrıca,

değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkilerin bulunup bulunmadığı da bu analiz sonucunda değerlendirilmiştir.

Tablo 1. İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları, Hizmet Kalitesi ve Çalışan Sadakati Ölçeklerinden Elde Edilen Puanlar Arasındaki İlişkilere Ait Pearson Korelasyon Katsayıları

Değişkenler	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.
1. İSG Önlem	1												
2. İSG Kriter	,70**	1											
3. İSG Bilinç	,61**	,69**	1										
4. İSG Eğitim	,62**	,57**	,68**	1									
5. İSG İletişim	,60**	,55**	,61**	,76**	1								
6. İSG Genel Gör. Top.	,87**	,83**	,84**	,85**	,81**	1							
7. HK Fiziksel Özellikler	,42**	,45**	,44**	,41**	,49**	,51**	1						
8. HK Güvenilirlik	,44**	,45**	,43**	,36**	,46**	,51**	,60**	1					
9. HK Heveslilik	,34**	,36**	,36**	,29**	,42**	,42**	,57**	,73**	1				
10. HK Güvence	,36**	,38**	,38**	,34**	,44**	,45**	,52**	,65**	,67**	1			
11. HK Empati/Duyarlılık	,49**	,52**	,50**	,46**	,52**	,59**	,52**	,57**	,54**	,60**	1		
12. HK Genel Top.	,50**	,53**	,52**	,46**	,57**	,61**	,77**	,87**	,84**	,83**	,80**	1	
13. Çalışan Sadakati	,36**	,37**	,34**	,33**	,39**	,42**	,38**	,42**	,40**	,37**	,39**	,48**	1

** $p < 0,01$; $N=450$; İSG Önlem= İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda Yönetmelik ve Tedbirler, İSG Kriter= Çalışanların İş Sağlığı ve güvenliği Kriterlerine Göre Çalışması, İSG Bilinç= Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda Farkındalık ve Bilinç Düzeyi, İSG Eğitim= İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitim Uygulamaları, İSG İletişim= İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda Yönetim ve Çalışanlar arasında İşbirliği ve İletişim

Tablo 1, incelendiğinde; özellikle, İSG önlem puanları ile fiziksel özellikler ($r = 0,42$; $p < 0,01$), güvenilirlik ($r = 0,44$; $p < 0,01$), heveslilik ($r = 0,34$; $p < 0,01$), güvence ($r = 0,36$; $p < 0,01$), empati/duyarlılık ($r = 0,49$; $p < 0,01$), hizmet kalitesi toplam puanı ($r = 0,50$; $p < 0,01$) ve çalışan sadakati ($r = 0,36$; $p < 0,01$) arasında anlamlı korelasyonlar bulunmuştur. Bu sonuçlar, çalışanların İSG uygulamalarına yönelik algılarındaki artışın, hem hizmet kalitesine ilişkin değerlendirmeleri hem de kuruma olan bağlılık düzeylerini olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Bulgular, İSG uygulamalarının sadece fiziksel güvenliği değil, aynı zamanda çalışan memnuniyeti ve sadakati üzerinde de önemli bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının geliştirilmesi, işletmelerde hem hizmet kalitesinin hem de çalışan bağlılığının artırılmasına katkı sağlayabilir.

İSG Kriter, Bilinç ve Eğitim Puanlarının Diğer Değişkenlerle İlişkisi

Araştırma bulguları, iş sağlığı ve güvenliği (İSG) kriter puanları ile hizmet kalitesinin çeşitli boyutları ve çalışan sadakati arasında orta düzeyde, pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler bulunduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle, İSG kriter puanları ile fiziksel özellikler ($r = 0,45$; $p < 0,01$), güvenilirlik ($r = 0,45$; $p < 0,01$), heveslilik ($r = 0,36$; $p < 0,01$), güvence ($r = 0,38$; $p < 0,01$), empati/duyarlılık ($r = 0,52$; $p < 0,01$), hizmet kalitesi toplam puanı ($r = 0,53$; $p < 0,01$) ve çalışan sadakati ($r = 0,37$; $p < 0,01$) arasında anlamlı korelasyonlar saptanmıştır. Bu sonuçlar, İSG kriterlerine yönelik algı düzeyindeki artışın, çalışanların hem hizmet kalitesi algılarını hem de kurumlarına olan bağlılıklarını olumlu yönde etkilediğini göstermektedir.

Benzer şekilde, İSG bilinç puanları ile fiziksel özellikler ($r = 0,44$; $p < 0,01$), güvenilirlik ($r = 0,43$; $p < 0,01$), heveslilik ($r = 0,36$; $p < 0,01$), güvence ($r = 0,38$; $p < 0,01$), empati/duyarlılık ($r = 0,50$; $p < 0,01$), hizmet kalitesi toplam puanı ($r = 0,52$; $p < 0,01$) ve çalışan sadakati ($r = 0,34$; $p < 0,01$) arasında da benzer şekilde anlamlı, pozitif ilişkiler bulunmuştur. Bu bulgular, çalışanların İSG konusundaki bilinç düzeylerinin yükselmesinin, iş ortamının kalitesi ve çalışanların örgüte olan bağlılıkları üzerinde olumlu yansımalar oluşturduğunu göstermektedir. Ayrıca, İSG eğitim puanları ile fiziksel özellikler ($r = 0,41$; $p < 0,01$), güvenilirlik ($r = 0,36$; $p < 0,01$), heveslilik ($r = 0,29$; $p < 0,01$), güvence ($r = 0,34$; $p < 0,01$), empati/duyarlılık ($r = 0,46$; $p < 0,01$), hizmet kalitesi toplam puanı ($r = 0,46$; $p < 0,01$) ve çalışan sadakati ($r = 0,33$; $p < 0,01$) arasında da düşükten orta düzeye kadar değişen, ancak yine de anlamlı ve pozitif yönlü ilişkiler belirlenmiştir. Bu durum, İSG eğitim düzeyinin artmasının, çalışanların hizmet kalitesi algıları ve kurumsal sadakat düzeylerinde iyileşmelere yol

açabileceğini göstermektedir. Genel olarak elde edilen bulgular, iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının bütüncül olarak güçlendirilmesinin, yalnızca çalışan güvenliğini artırmakla kalmayıp aynı zamanda hizmet kalitesi boyutlarını ve çalışan bağlılığını da olumlu yönde etkileyebileceğini açıkça ortaya koymaktadır.

İSG İletişim ve Genel Görüşler Puanlarının Diğer Değişkenlerle İlişkisi

Araştırma bulguları, iş sağlığı ve güvenliği (İSG) iletişimi ile hizmet kalitesinin alt boyutları ve çalışan sadakati arasında orta düzeyde, pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğunu göstermektedir. Özellikle, İSG iletişim puanları ile fiziksel özellikler ($r = 0,49$; $p < 0,01$), güvenilirlik ($r = 0,46$; $p < 0,01$), heveslilik ($r = 0,42$; $p < 0,01$), güvence ($r = 0,44$; $p < 0,01$), empati/duyarlılık ($r = 0,52$; $p < 0,01$), hizmet kalitesi toplam puanı ($r = 0,57$; $p < 0,01$) ve çalışan sadakati ($r = 0,39$; $p < 0,01$) arasında anlamlı korelasyonlar saptanmıştır. Bu sonuçlar, çalışanların iş sağlığı ve güvenliği iletişimine ilişkin olumlu algılarının artmasının, hem hizmet kalitesi boyutlarına hem de çalışanların kurumlarına olan bağlılık düzeylerine olumlu katkı sağladığını göstermektedir. Benzer şekilde, İSG genel görüşler toplam puanları ile de fiziksel özellikler ($r = 0,51$; $p < 0,01$), güvenilirlik ($r = 0,51$; $p < 0,01$), heveslilik ($r = 0,42$; $p < 0,01$), güvence ($r = 0,45$; $p < 0,01$), empati/duyarlılık ($r = 0,59$; $p < 0,01$), hizmet kalitesi toplam puanı ($r = 0,61$; $p < 0,01$) ve çalışan sadakati ($r = 0,42$; $p < 0,01$) arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Bu bulgular, çalışanların iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarına ilişkin genel değerlendirmelerinin olumlu olması durumunda, hem hizmet kalitesine yönelik algılarının hem de örgütsel sadakat düzeylerinin artabileceğini ortaya koymaktadır. Genel olarak elde edilen veriler, iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının, özellikle etkili iletişim süreçleri ve çalışanlarca olumlu algılanan genel yaklaşımlar yoluyla, hizmet kalitesi bileşenleri ve çalışan bağlılığı üzerinde güçlendirici etkiler yaratabileceğini açıkça göstermektedir. Bu sonuçlar, iş yerinde sağlıklı ve güvenli bir ortamın tesis edilmesinin, yalnızca fiziksel güvenliği değil; aynı zamanda psikolojik güvenlik, hizmette mükemmellik ve personel sürekliliği gibi kritik örgütsel çıktıları da olumlu yönde etkileyebileceğini ortaya koymaktadır.

4.2.1. Normallik Analizi

Tablo 2 incelendiğinde, değişkenlere ilişkin hesaplanan çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) katsayılarının tamamının ± 2 aralığında yer aldığı görülmektedir. Bu durum, verilerin dağılımının normal dağılıma yeterli düzeyde yakın olduğunu ve normallik varsayımının sağlandığını göstermektedir. George ve Mallery (2010) tarafından da belirtildiği üzere, çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 2 sınırları içerisinde olması, parametrik testlerin uygulanabilirliği açısından uygun veri yapısına işaret etmektedir. Bu bağlamda, araştırmada kullanılan istatistiksel analizlerin geçerliliği açısından verilerin normal dağılıma uygunluğu teyit edilmiştir.

Tablo 2. Normallik Analizi Sonuçları

Değişkenler	Çarpıklık		Basıklık	
	z	Sh	z	Sh
İSG Önlem	0,99	0,12	0,99	0,23
İSG Kriter	1,25	0,12	1,32	0,23
İSG Bilinç	1,02	0,12	0,72	0,23
İSG Eğitim	1,15	0,12	1,03	0,23
İSG İletişim	1,18	0,12	1,55	0,23
İSG genel görüşler toplam	1,02	0,12	1,37	0,23
HK Fiziksel özellikler	1,59	0,12	1,55	0,23
HK Güvenirlik	1,43	0,12	1,48	0,23
HK Heveslilik	1,25	0,12	1,42	0,23
HK Güvence	1,52	0,12	1,78	0,23
HK Empati/ duyarlılık	1,16	0,12	1,34	0,23
Hizmet Kalitesi toplam	1,34	0,12	1,07	0,23
Çalışan Sadakati	0,87	0,12	0,70	0,23

Veri setinde bulunabilecek ortak yöntem yanlılığı (common method bias) belirlemek amacıyla, Podsakoff, MacKenzie, Lee ve Podsakoff (2003) tarafından önerilen Harman'ın Tek Faktör Testi uygulanmıştır. Bu test kapsamında, tüm değişkenlere ilişkin ölçek maddeleri üzerinde faktör analizi gerçekleştirilmiş ve elde edilen sonuçlara göre, tüm maddelerin varyansının yalnızca %34,81'inin tek bir faktör tarafından açıklandığı tespit edilmiştir. Bu oranın %50'nin altında kalması, veri setinde anlamlı düzeyde ortak yöntem yanlılığı bulunmadığını göstermektedir (Cooper, Schindler & Sun, 2020). Dolayısıyla, araştırmada kullanılan ölçüm araçlarının, verilerin bütünlüğü ve iç geçerliliği açısından güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır.

4.3. Ölçeklere İlişkin Geçerlilik ve Güvenirlik Analizleri

Bilimsel bir çalışmada yapılacak ölçümlerin geçerlik ve güvenirliliği veri toplama aracının ana özelliğini oluşturmaktadır. Ölçülmesi planlanan verilerin doğrulamasını yapmak için öncelikle güvenirlilik analizi ardından da geçerlilik analizi yapılmalıdır. Güvenirlilik analizinde teknik hesaplamalar yapılırken geçerlilik analizinde yargısal değerler ile teknik hesaplamalar birlikte kullanılır.

4.3.1. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere Yönelik Açıklayıcı ve Doğrulamalı Faktör Analizleri

Faktör analizi; birçok değişkenin azaltılarak birkaç başlık altında incelemesi tekniğidir. Yani faktör analizinde veri seti küçültülerek daha açıklanabilir hale getirilir. Faktör analizinde temel olarak iki uygulama vardır. Bu uygulamalardan ilki, veri setindeki her bir madde ile birlikte başka hangi maddelerin gösterildiğini ve bu gruplardaki bağlantının ne kadar güçlü olduğunu ortaya koyan (AFA) açıklayıcı faktör analizi; bir problem için geliştirilen bir ölçme aracının başka bir kültürdeki benzer bir problemi çözmek için uyarlanmasında ikinci uygulama olarak (DFA) doğrulamalı faktör analizi kullanılmaktadır (Suhr, D.D., 2006).

İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları İle İlgili Genel Görüşler Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarına Yönelik Genel Görüşler Ölçeği'nin faktör analizine uygunluğunu değerlendirmek amacıyla öncelikle Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi uygulanmıştır. KMO değeri, her bir değişkenin diğer değişkenlerle ne ölçüde ortak varyans paylaştığını ve dolayısıyla faktör analizine uygunluğunu göstermektedir (Büyüköztürk, Çokluk & Şekercioğlu, 2010). KMO katsayısının değerlendirilmesinde aşağıdaki sınıflandırma esas alınmaktadır: 0,50–0,60 arası “zayıf”, 0,60–0,70 arası “kabul edilebilir”, 0,70–0,80 arası “orta”, 0,80–0,90 arası “iyi” ve 0,90 üzeri “mükemmel” (Tavşancıl, 2005). Bu bağlamda, söz konusu ölçeğe ilişkin KMO değeri 0,93 olarak hesaplanmış ve örneklemin faktör analizi için son derece uygun olduğu sonucuna varılmıştır. Ölçeğin faktör analizine uygunluğunu test etmek amacıyla ayrıca Bartlett's Sphericity testi gerçekleştirilmiştir. Bu test, değişkenler arasındaki korelasyonların sıfırdan anlamlı şekilde farklı olup olmadığını değerlendirmekte ve değişkenlerin faktör analizine elverişli olup olmadığını ortaya koymaktadır (Can, 2018). Yapılan analiz sonucunda elde edilen Ki-kare değeri ($\chi^2(435) = 9363,06$; $p < 0,001$) anlamlı bulunmuştur. Bu durum, maddeler arasında yeterli düzeyde korelasyon bulunduğunu ve verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Faktör analizi, sosyal bilimler alanında yaygın biçimde tercih edilen Principal Axis Factoring (PAF) yöntemiyle gerçekleştirilmiştir (Warner, 2012). Maddelerin hangi faktör altında gruplanacağını daha net belirleyebilmek amacıyla döndürme işlemi yapılmış, faktörler arasında korelasyon olduğu varsayımıyla Promax eğik döndürme yöntemini tercih edilmiştir. Faktör yükleri için alt sınır olarak 0,30 değeri esas alınmıştır (Tabachnick & Fidell, 2007). Yapılan analiz sonucunda, özdeğeri 1'in üzerinde olan beş faktör elde edilmiştir ve ölçek maddelerinin bu beş faktör altında anlamlı biçimde toplandığı görülmüştür. Ancak, İSG14 ve İSG20 numaralı maddelerin faktör yükleri 0,30'un altında kaldığı için analiz dışı bırakılmış ve faktör analizi bu iki madde çıkarılarak yeniden gerçekleştirilmiştir. Nihai analiz sonucunda ölçeğin 28 maddeden oluştuğu belirlenmiş ve bu maddelere ait faktör yükleri ilgili tabloda sunulmuştur.

Tablo 3. İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları İle İlgili Genel Görüşler Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenirlik Testi Sonuçları

Faktör ismi	İfadeler	Faktör yükleri	Açıklanan varyans (%)	Cronbach Alfa
Önlem: İSG Konusunda Yönetmelik ve Tedbirler	İsg1	0,83	43,88	0,91
	İsg2	0,82		
	İsg3	0,75		
	İsg4	0,74		
	İsg5	0,80		
	İsg6	0,74		
	İsg7	0,59		
	İsg8	0,37		
Kriter: Çalışanların İSG Kriterlerine Göre Çalışması	İsg9	0,56	5,12	0,84
	İsg10	0,40		
	İsg11	0,75		
	İsg12	0,88		
	İsg13	0,67		
	İsg15	0,39		
Bilinç: Çalışanların İSG Konusunda Farkındalık ve Bilinç Düzeyi	İsg16	0,73	5,57	0,86
	İsg17	0,75		
	İsg18	0,88		
	İsg19	0,49		
	İsg21	0,35		
Eğitim: İSG Eğitim Uygulamaları	İsg22	0,70	7,65	0,90
	İsg23	0,71		
	İsg24	0,95		
	İsg25	0,92		
	İsg26	0,75		
İletişim: İSG Konusunda Yönetim ile Çalışanlar Arasında İşbirliği ve İletişim	İsg27	0,41	3,66	0,87
	İsg28	0,49		
	İsg29	0,48		
	İsg30	0,54		

Tablo 3 incelendiğinde, ölçek maddelerine ait faktör yüklerinin 0,39 ile 0,95 arasında değiştiği görülmektedir. Bu durum, tüm maddelerin faktör yapısı içerisinde anlamlı düzeyde yer aldığını ve ölçek yapısına güçlü katkılar sunduğunu göstermektedir. Ölçek, orijinal formuna uygun olarak beş faktörlü bir yapıya sahiptir. Gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda, bu beş faktörün birlikte toplam varyansın %65,88'ini açıkladığı belirlenmiştir. Toplam varyansın %50'nin üzerinde açıklanması, elde edilen yapının güçlü bir temsil kapasitesine sahip olduğunu ve ölçeğin yapısal geçerliliğinin yüksek düzeyde olduğunu ortaya koymaktadır. İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarına İlişkin Genel Görüşler Ölçeği'nin iç tutarlılığını ve güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Literatürde 0,60–0,80 arasındaki değerler ölçeğin güvenilir, 0,81–1,00 arası değerler ise yüksek derecede güvenilir olduğunu ifade etmektedir (Özdamar, 2004, s. 633). Yapılan analiz sonucunda, ölçeğin her bir faktörü için elde edilen Cronbach Alpha katsayılarının 0,84 ile 0,91 arasında değiştiği görülmüştür. Bu sonuçlar, ölçeğin genel olarak yüksek düzeyde güvenilir bir ölçeğin olduğunu göstermektedir.

İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları İle İlgili Genel Görüşler Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları ile İlgili Genel Görüşler Ölçeği, açıklayıcı faktör analizi (AFA) bulguları doğrultusunda beş faktörlü bir yapı sergilemektedir. Bu yapının araştırma verileriyle ne ölçüde örtüştüğünü değerlendirmek amacıyla, bir sonraki aşamada İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmıştır. DFA, kuramsal olarak belirlenmiş faktör yapısının ampirik verilerle ne derece örtüştüğünü test etmeye olanak sağlayan bir analiz yöntemidir ve bu çalışmada Maximum Likelihood Estimation (MLE) yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi kapsamında, modelin veri ile olan uyumunu değerlendirmek amacıyla çeşitli uyum iyiliği indeksleri hesaplanmıştır. Bu indekslerin önerilen sınır değerler içinde olması, kurulan modelin veriyle istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde örtüştüğünü ve yapı geçerliliğinin sağlandığını

göstermektedir. İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları ile İlgili Genel Görüşler Ölçeği'nin beş faktörlü yapısına ilişkin elde edilen uyum iyiliği değerleri Tablo 4'te ayrıntılı olarak sunulmaktadır.

Tablo 4. İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları İle İlgili Genel Görüşler Ölçeğinin Beş Faktörlü Yapısına Ait Uyum Değerleri

Uyum İndeksi	İyi Kriteri	Uyum Kabul Kriteri	Edilebilir	Uyum Elde Değer	Edilen Kaynak
χ^2/sd	≤ 3	$\leq 4-5$		3,44	Byrne (1989)
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06–0,08		0,07	Browne&Cudeck (1993)
SRMR	$\leq 0,05$	0,06–0,08		0,06	Hu & Bentler (1999)
GFI	$\geq 0,90$	0,85–0,90		0,85	Tanaka&Huba (1985); Jöreskog&Sörbom (1984)
AGFI	$\geq 0,90$	0,80–0,90		0,81	Jöreskog&Sörbom (1984)
CFI	$\geq 0,95$	0,90–0,94		0,91	Bollen (1989)
IFI	$\geq 0,95$	0,90–0,94		0,91	Bollen (1989)

Tablo 4 incelendiğinde, elde edilen bulguların İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları ile İlgili Genel Görüşler Ölçeği'nin beş faktörlü yapısıyla kabul edilebilir düzeyde uyumlu olduğunu göstermektedir. Doğrulayıcı Faktör Analizi sonuçlarına göre, ölçek maddelerine ait faktör yükleri 0,56 ile 0,91 arasında değişmekte olup, tüm yüklerin 0,001 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir. Bu durum, her bir maddenin ait olduğu faktörü temsil etme düzeyinin yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca, analiz sonucunda beş faktörlü yapının toplam varyansın anlamlı bir oranını açıkladığı görülmüş ve bu bulgu, ölçeğin kavramsal yapısını desteklemektedir. Ölçek faktörlerine ait güvenilirlik katsayıları (Cronbach Alpha), tüm alt boyutlarda yüksek düzeyde iç tutarlılığa işaret etmekte olup, ölçeğin güvenilir bir ölçme aracı olduğunu teyit etmektedir. Bu sonuçlar, araştırmada kullanılan ölçeğin hem yapı geçerliliği hem de iç tutarlılık bakımından yeterli düzeyde olduğunu ortaya koymaktadır.

Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Hizmet Kalitesi Ölçeği'nin faktör yapısını incelemek amacıyla Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanmıştır. Yapılan analiz sonucunda, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0,92 olarak belirlenmiş ve bu değer, örneklem büyüklüğünün faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Ayrıca, Bartlett's Sphericity testi sonucunda elde edilen ki-kare değeri ($\chi^2(231)=6593,81; p<0,001$) ($\chi^2(231) = 6593,81; p < 0,001$) ($\chi^2(231)=6593,81; p<0,001$) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş ve bu durum, değişkenler arasında yeterli düzeyde korelasyon bulunduğunu ortaya koyarak faktör analizinin yapılabilirliğini teyit etmiştir (Can, 2018). Faktör analizi sürecinde, sosyal bilimlerde yaygın olarak tercih edilen Principal Axis Factoring (PAF) yöntemi kullanılmıştır (Warner, 2012). Ölçek maddelerinin ait oldukları faktörleri daha açık bir şekilde belirlemek amacıyla döndürme işlemi uygulanmış ve faktörler arasında korelasyon olduğu varsayımıyla Promax eğik döndürme tekniği tercih edilmiştir. Faktör yüklerinin değerlendirilmesinde 0,30 değeri kesim noktası olarak alınmıştır (Tabachnick&Fidell, 2007). Analiz sonuçlarına göre, özdeğeri birin üzerinde olan beş faktörlü bir yapı elde edilmiş ve ölçek maddelerinin bu beş faktör altında toplandığı gözlemlenmiştir. Ölçekte yer alan tüm maddelerin faktör yüklerinin belirlenen kesim değerinin üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, ölçek maddelerinin güçlü biçimde faktör yapısını temsil ettiğini ve geçerli bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Ölçek maddelerine ilişkin ayrıntılı faktör yükleri ilgili tabloda sunulmuştur.

Tablo 5. Hizmet Kalitesi Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenirlilik Testi Sonuçları

Faktör ismi	İfadeler	Faktör yükleri	Açıklanan varyans (%)	Cronbach Alfa
Fiziksel Özellikler	Hk1	0,72	5,13	0,82
	Hk2	0,84		
	Hk3	0,42		
	Hk4	0,57		
Güvenirlilik	Hk5	0,74	46,79	0,89
	Hk6	0,61		
	Hk7	0,80		
	Hk8	0,78		
	Hk9	0,69		
Heveslilik	Hk10	0,62	5,57	0,85
	Hk11	0,66		
	Hk12	0,63		
	Hk13	0,58		
Güvence	Hk14	0,65	6,48	0,81
	Hk15	0,64		
	Hk16	0,76		
	Hk17	0,33		
Empati/ Duyarlılık	Hk18	0,64	7,72	0,88
	Hk19	0,90		
	Hk20	0,71		
	Hk21	0,79		
	Hk22	0,65		

Tablo 5, Hizmet Kalitesi Ölçeği'ne ilişkin açıklayıcı faktör analizi sonuçları, ölçek maddelerinin faktör yüklerinin 0,33 ile 0,90 arasında değiştiğini ortaya koymuştur. Ölçek, orijinal yapısına uygun olarak beş faktörlü bir yapı sergilemekte olup, bu yapı toplam varyansın %71,69'unu açıklamaktadır. Bu oran, ölçek maddelerinin ölçülmek istenen yapıyı yüksek düzeyde temsil ettiğini ve açıklayıcılık açısından güçlü bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Ölçeğin güvenirliliği, iç tutarlılığa dayalı olarak Cronbach's Alpha katsayısı ile değerlendirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, ölçek faktörlerine ilişkin Alpha değerlerinin 0,81 ile 0,89 arasında değiştiği belirlenmiştir. Bu bulgular, Hizmet Kalitesi Ölçeği'nin yüksek düzeyde güvenilir bir ölçme aracı olduğunu ve tutarlı sonuçlar üretebildiğini ortaya koymaktadır.

Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Doğrulamalı Faktör Analizi Sonuçları

Hizmet Kalitesi Ölçeğinin faktör yapısını belirlemek amacıyla yapılan AFA sonuçları ölçeğin beş faktörlü bir yapıya sahip olduğunu göstermiştir. Bir sonraki aşamada ölçeğin faktör yapısının verilerle ne kadar uyumlu olduğunu test etmek amacıyla doğrulamalı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır. Ayrıca faktör analizi Maximum Likelihood Estimation yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Doğrulamalı faktör analizinde model veri uyumunu değerlendirmek için uyum iyiliği değerleri hesaplanmaktadır. Uyum iyiliği değerlerinin ölçütleri karşılaması model ile verinin uyumlu olduğunu göstermektedir. Hizmet Kalitesi Ölçeğinin beş faktörlü yapısı için hesaplanan uyum değerleri Tablo'da sunulmuştur.

Tablo 6. Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Tek Faktörlü Yapısına Ait Uyum Değerleri

Uyum İndeksi	İyi Kriteri	Uyum Kabul Kriteri	Edilebilir	Uyum Elde Değer	Edilen Kaynak
χ^2/sd	≤ 3	$\leq 4-5$		4,11	Byrne (1989)
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06–0,08		0,08	Browne & Cudeck (1993)
SRMR	$\leq 0,05$	0,06–0,08		0,05	Hu & Bentler (1999)
GFI	$\geq 0,90$	0,85–0,90		0,87	Tanaka & Huba (1985); Jöreskog & Sörbom (1984)
AGFI	$\geq 0,90$	0,80–0,90		0,85	Jöreskog & Sörbom (1984)
CFI	$\geq 0,95$	0,90–0,94		0,90	Bollen (1989)

Uyum İndeksi	İyi Kriteri	Uyum Kabul Kriteri	Edilebilir	Uyum Elde Değer	Edilen Kaynak
IFI	$\geq 0,95$	0,90–0,94		0,91	Bollen (1989)

Tablo 6 incelendiğinde, Hizmet Kalitesi Ölçeği'nin beş faktörlü yapısının araştırma verileriyle yüksek düzeyde uyumlu olduğu görülmektedir. Ölçekte yer alan maddelere ait faktör yüklerinin 0,47 ile 0,92 arasında değiştiği ve tüm faktör yüklerinin $p < 0,001$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular, ölçeğin yapı geçerliliğinin güçlü olduğunu ve her bir maddenin ait olduğu faktörü anlamlı biçimde yordadığını göstermektedir. Analiz sonuçları, Hizmet Kalitesi Ölçeği'nin orijinal formunda tanımlandığı gibi beş faktörlü yapısını koruduğunu ve toplam varyansın anlamlı bir bölümünü açıkladığını ortaya koymuştur. Ayrıca, ölçeğin güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla hesaplanan Cronbach's Alpha katsayısı, her bir alt boyutun yüksek düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda, ölçek hem geçerlik hem de güvenilirlik açısından araştırma kapsamında kullanılabilecek sağlam bir ölçme aracı niteliğindedir.

Çalışan Sadakati Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Çalışan Sadakati Ölçeği'nin faktör yapısını incelemek amacıyla gerçekleştirilen Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) sonucunda, verilerin faktör analizine uygun olduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda hesaplanan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği katsayısı 0,78 olup, örneklemin faktör analizi için "kabul edilebilir" düzeyde yeterli olduğunu göstermektedir. Ayrıca, Bartlett's Sphericity testi sonucunda elde edilen ki-kare değeri ($\chi^2(10) = 1115,75$; $p < 0,001$) anlamlı bulunmuş ve bu durum, maddeler arasında yeterli düzeyde korelasyon bulunduğunu ve verilerin faktör analizine uygun olduğunu ortaya koymuştur. Faktör analizi, sosyal bilimler literatüründe yaygın olarak kullanılan Principal Axis Factoring (PAF) yöntemi ile gerçekleştirilmiştir (Warner, 2012). Faktör yüklerinin değerlendirilmesinde, yaygın şekilde benimsenmiş olan 0,30 değeri kesim noktası olarak esas alınmıştır (Tabachnick & Fidell, 2007). Analiz sonuçlarına göre, özdeğeri birin üzerinde olan tek bir faktör elde edilmiştir ve ölçek maddelerinin tamamının, ölçeğin orijinal yapısında tanımlandığı gibi bu tek faktör altında toplandığı görülmüştür. Ayrıca, hiçbir maddenin faktör yükü belirlenen eşik değerin altında kalmamıştır. Ölçek maddelerine ait faktör yüklerine ilişkin detaylı bulgular ilgili tabloda sunulmuştur.

Tablo 7. Çalışan Sadakati Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenirlik Testi Sonuçları

Faktör ismi	İfadeler	Faktör yükleri	Açıklanan varyans (%)	Cronbach Alfa
Çalışan Sadakati	Çs1	0,57	63,25	0,84
	Çs2	0,74		
	Çs3	0,77		
	Çs4	0,84		
	Çs5	0,75		

Tablo 7 incelendiğinde, Çalışan Sadakati Ölçeği'ne ait maddelerin faktör yüklerinin 0,57 ile 0,84 arasında değiştiği görülmektedir. Bu bulgu, tüm maddelerin ölçülen yapıyı yeterli düzeyde yansıttığını ve ölçeğin tek faktörlü yapısının tutarlılığını desteklediğini göstermektedir. Ayrıca, elde edilen faktör yapısının toplam varyansın %63,25'ini açıkladığı belirlenmiştir. Bu oran, sosyal bilimlerde kabul edilen eşik değerin üzerinde olup, ölçek maddelerinin ölçtüğü kavramı yüksek düzeyde temsil ettiğini ortaya koymaktadır. Ölçeğin güvenilirliği, iç tutarlılığa dayalı olarak hesaplanan Cronbach's Alpha katsayısı ile değerlendirilmiştir. Hesaplanan 0,84'lük alfa katsayısı, Çalışan Sadakati Ölçeği'nin güvenilirliğinin yüksek düzeyde olduğunu ve tutarlı ölçümler sağladığını göstermektedir. Bu sonuçlar, ölçeğin hem geçerli hem de güvenilir bir ölçme aracı olduğunu güçlü biçimde desteklemektedir.

Çalışan Sadakati Ölçeğinin Doğrulamalı Faktör Analizi Sonuçları

Çalışan Sadakati Ölçeği'nin faktör yapısını belirlemek amacıyla önce Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanmış ve ölçeğin tek faktörlü bir yapıya sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu yapının doğruluğunu test etmek için sonraki aşamada Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) gerçekleştirilmiştir. Analizde, parametrik kestirim için Maximum Likelihood Estimation (MLE) yöntemi tercih edilmiştir. Modelin veriyle uyumunu değerlendirmek üzere χ^2 , χ^2/df , GFI, CFI, TLI, RMSEA ve SRMR gibi yaygın uyum iyiliği indeksleri kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlar, modelin veriyle iyi düzeyde uyum sağladığını göstermiştir. Özellikle CFI ve TLI'nin 0,90'ın üzerinde, RMSEA ve SRMR'nin 0,08'in altında olması, ölçeğin yapısal geçerliliğini ve

güvenilirliğini teyit etmektedir. Ayrıca, tüm faktör yüklerinin 0,50'nin üzerinde ve istatistiksel olarak anlamlı olması, maddelerin ilgili yapıyı güçlü şekilde temsil ettiğini ortaya koymuştur. Bu bulgular, ölçeğin tek faktörlü yapısının hem AFA hem de DFA ile desteklendiğini, dolayısıyla çalışmada geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olarak kullanılabileceğini göstermektedir. DFA'ya ilişkin detaylı veriler ilgili tabloda sunulmuştur.

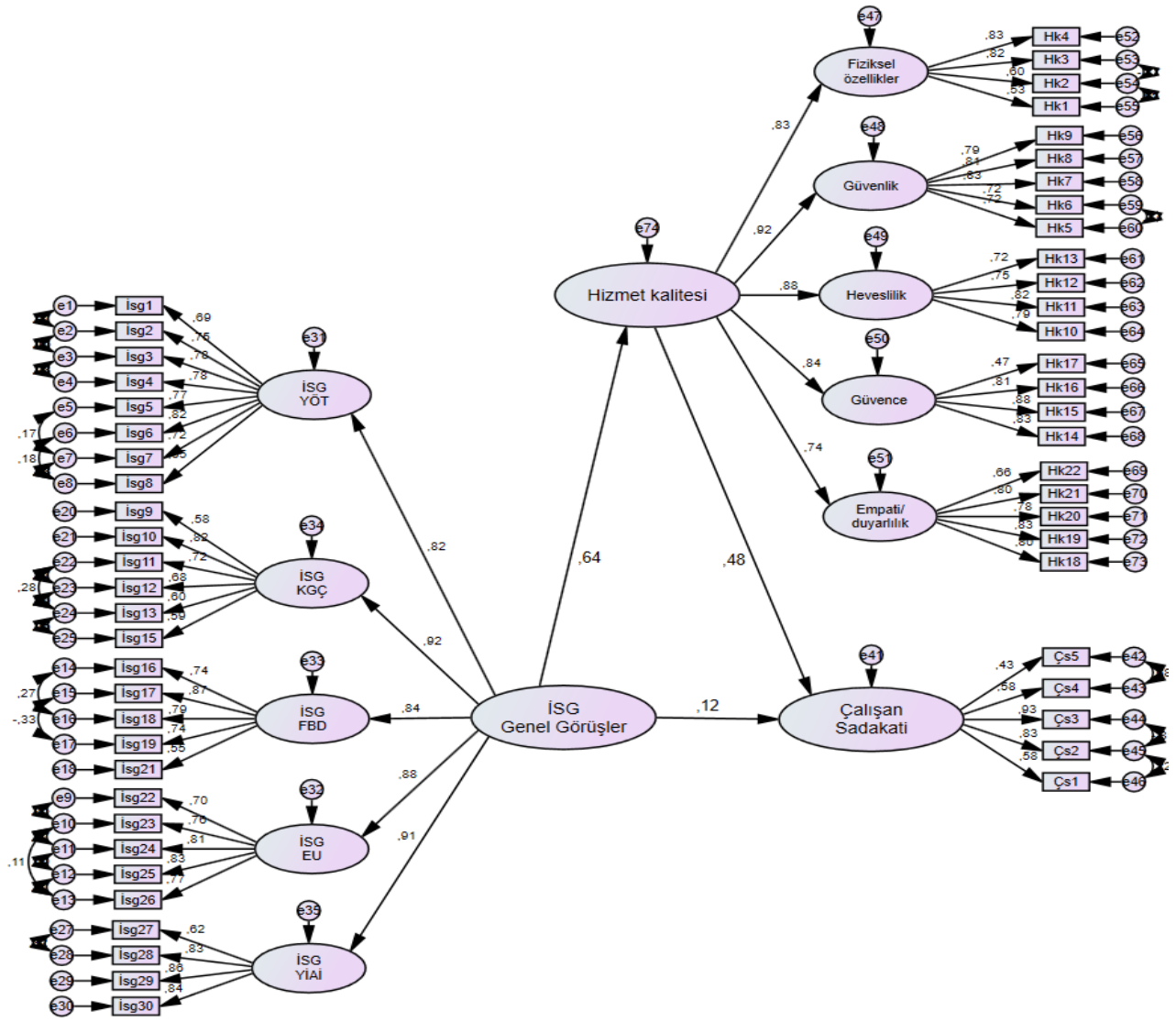
Tablo 8. Çalışan Sadakati Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenirlik Testi Sonuçları

Uyum İndeksi	İyi Kriteri	Uyum Kabul Kriteri	Edilebilir	Uyum Elde Değer	Edilen Kaynak
χ^2/sd	≤ 3	$\leq 4-5$		2,07	Byrne (1989)
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06–0,08		0,05	Browne & Cudeck (1993)
SRMR	$\leq 0,05$	0,06–0,08		0,01	Hu & Bentler (1999)
GFI	$\geq 0,90$	0,85–0,90		1,00	Tanaka & Huba (1985); Jöreskog & Sörbom (1984)
AGFI	$\geq 0,90$	0,80–0,90		0,97	Jöreskog & Sörbom (1984)
CFI	$\geq 0,95$	0,90–0,94		0,99	Bollen (1989)
IFI	$\geq 0,95$	0,90–0,94		0,99	Bollen (1989)

Tablo 8 incelendiğinde, Çalışan Sadakati Ölçeği'nin tek faktörlü yapısının, araştırma verileriyle istatistiksel olarak anlamlı ve uyumlu olduğu görülmektedir. Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) sonuçlarına göre, faktör yükleri 0,52 ile 0,90 arasında değişmekte olup, tümü $p < 0,001$ düzeyinde anlamlıdır. Bu da ölçek maddelerinin hedeflenen yapıyı güçlü şekilde temsil ettiğini göstermektedir. Ayrıca uyum iyiliği indeksleri (Ki-kare/df, GFI, AGFI, CFI, TLI, RMSEA, SRMR) modelin veriye iyi uyum sağladığını ortaya koymuştur. Özellikle CFI ve TLI değerlerinin 0,90'ın üzerinde, RMSEA ve SRMR'nin 0,08'in altında olması, ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğunu teyit etmektedir (Hu & Bentler, 1999). Cronbach's Alpha değeri 0,84 olarak bulunmuş, bu da ölçeğin yüksek iç tutarlılığa sahip olduğunu göstermiştir. Sonuç olarak, Çalışan Sadakati Ölçeği hem geçerlik hem de güvenirlik açısından araştırmada kullanılmaya uygun ve psikometrik açıdan sağlam bir ölçüm aracıdır.

4.3.2. Araştırmaya Yönelik Hipotezlerin Test Edilmesi

Çalışmanın bu bölümünde oluşturulan hipotezlerin analizlerine ve bulgulara yönelik yorumlara yer verilmiştir.



Şekil 2. Aracı Değişkeninin Yer Aldığı Yapısal Model

Şekildeki modelde doğrudan etkiler incelendiğinde, İSG genel görüşlerinin çalışan sadakatini yordama gücü 0,12 (95% GA [0,07; 0,37], $p < 0,05$), hizmet kalitesini yordama gücü ise 0,64 (95% GA [0,32; 0,66], $p < 0,001$) olarak bulunmuştur. İSG genel görüşler, hem çalışan sadakatini hem de hizmet kalitesini pozitif yönde etkilemektedir. Hizmet kalitesinin, çalışan sadakatini doğrudan yordama gücü 0,47 (95% GA [0,65; 1,47], $p < 0,01$) olarak hesaplanmıştır ve hizmet kalitesi, çalışan sadakatini pozitif yönde etkilemektedir. Bu sonuçlara göre, araştırmanın **H1, H2 ve H3** hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 9. Hizmet Kalitesinin Aracı Rolünün Test Edildiği Yapısal Modele Ait Toplam, Doğrudan ve Dolaylı Etkiler

			β	B	Sh	p	%95 GA	
							Alt	Üst
Toplam Etki								
İSG genel görüşler	--->	Çalışan sadakati	0,42	0,66	0,11	<0,001	0,43	0,87
Doğrudan Etki								
İSG genel görüşler	--->	Çalışan sadakati	0,12	0,19	0,11	<0,05	0,07	0,37
İSG genel görüşler	--->	Hizmet kalitesi	0,64	0,47	0,09	<0,001	0,32	0,66
Hizmet kalitesi	--->	Çalışan sadakati	0,48	0,99	0,21	<0,001	0,64	1,47
Dolaylı Etki								
İSG genel görüşler	--->	Çalışan sadakati	0,30	0,47	0,10	<0,01	0,27	0,68

Tabloda belirtildiği üzere, modelde yer alan toplam, doğrudan ve dolaylı etkiler incelendiğinde, İSG genel görüşlerinin çalışan sadakati üzerindeki dolaylı etkisi 0,30 olarak hesaplanmıştır (95% GA [0,27; 0,68], $p < 0,01$). Aracı değişkenin modele dâhil edilmesiyle, İSG genel görüşlerinin çalışan sadakati üzerindeki etkisi tamamen ortadan kalkmamış, yalnızca bir miktar azalmıştır. Bu durum, hizmet kalitesinin, İSG genel görüşleri ile çalışan sadakati arasındaki ilişkide kısmi aracı etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Bu sonuç doğrultusunda, **H4 hipotezi** kabul edilmiştir.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Araştırma kapsamında belirlenen hipotezler doğrultusunda analizler yapılmış ve bulgular değerlendirilmiştir. H1 hipotezi kapsamında, restoranlardaki iş sağlığı ve güvenliği (İSG) uygulamalarının hizmet kalitesi algısına etkisi incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, İSG uygulamalarının hizmet kalitesini olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir. Bu bulgu, literatürdeki çalışmalarla da örtüşmektedir. Örneğin, Biçer (2013), İSG uygulamalarının iş kazalarını ve meslek hastalıklarını azaltarak kalite standartlarını desteklediğini ortaya koymuştur. Benzer şekilde, Karamık ve Şeker (2015), üretim planlamasında İSG uygulamalarının dikkate alınmasının hizmet kalitesi ve verimlilik üzerinde olumlu etkileri olduğunu belirtmiştir.

Araştırmada, H2 hipotezi ile hizmet kalite anlayışının çalışan sadakatine etkisi araştırılmış ve analizler sonucunda, geliştirilen hizmet kalite anlayışının çalışan sadakatini olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir. Konuya yönelik daha önce yapılan çalışmalar incelendiğinde, İpek (2013) tarafından yapılan araştırmada, çalışanların algılarına yönelik hizmet kalitesinin performans değerlendirmede ve çalışan bağlılığında önemli bir etkisinin olabileceği vurgulanmıştır. Ayrıca, Ergün (2013), içsel pazarlamanın yani iç hizmet kalite anlayışının çalışanların kurum sadakatini olumlu etkilediğini ve çalışanların aynı zamanda birer iç müşteri gibi davranarak kurum içi hizmet kalitesini doğrudan değerlendirebildiğini belirtmiştir.

Araştırmada, H3 ile iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının çalışan sadakatine etkisi incelenmiş ve analizler sonucunda, iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının çalışan sadakatini olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Konuya yönelik olarak yapılan literatür incelemesinde, Aktay (2014), iş sağlığı ve güvenliği eğitiminin kurum kültürü oluşturulmasında etkili olduğunu ve bu sayede çalışanların bilinç düzeyinin artarak daha dikkatli davrandıklarını, kurum ilkelerini daha iyi benimsediklerini belirtmiştir. Ayrıca yapılan başka bir çalışmada, iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının ve güvenli çalışma koşullarının örgüt bağlılığını olumlu etkilediği vurgulanmıştır (Kayabaşı, 2019). Ateş (2022) tarafından yapılan araştırmada, iş sağlığı ve güvenliğinin örgütsel bağlılığa pozitif katkı sağladığı ve pozitif psikolojik sermayenin de bu ilişkiye doğrudan aracılık ettiği tespit edilmiştir (Ateş, 2022).

Araştırmada, H4 hipotezinde; iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının çalışan sadakati etkisinde hizmet kalite anlayışının aracılık rolü incelenmiş ve dolaylı aracılık etkisi tespit edilmiştir. Konuya yönelik olarak yapılan literatür incelemesinde benzer bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak H4 hipotezini oluşturan üç ana hipotez ve daha önce yapılan araştırmalar konuyu destekler nitelikte sonuçlar vermiştir. Tüm bu bilgiler ışığında, araştırmanın konusuna yönelik olarak restoran işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliği ile hizmet kalite anlayışını uygulamakla ve çalışan sadakatini tesis etmekle yükümlü olan işveren ve yöneticilere öneriler sunulmuştur. Ayrıca, çalışanların sorumluluklarına değinilmiş ve konuya ilişkin öneriler geliştirilmiştir:

İş sağlığı ve güvenliği (İSG) tüm işletmeler için temel bir ihtiyaç olup, çalışanların kendilerini güvende hissetmeleri açısından büyük önem taşır. Restoran işletmeleri, üretimden servise kadar olan tüm süreçleriyle İSG açısından dikkatle ele alınması gereken tesislerdir. Bu işletmeler iki temel aşamada değerlendirilmelidir: İlki, ürünlerin tedariki, depolanması ve mutfağa aktarılması sürecidir ve bu aşama, iş kazaları ve meslek hastalıkları açısından daha yüksek risk taşır. İkinci aşama ise, yiyecek ve içeceklerin sunumu ile müşteriyle doğrudan temasın gerçekleştiği bölümdür; bu süreç fiziksel açıdan daha az risk barındırır da psikolojik baskılar nedeniyle çalışanlar üzerinde olumsuz etkiler yaratabilir. Bu nedenle, restoranlarda İSG'nin sağlanması için özellikle işveren ve yöneticilerin farkındalığı artırılmalı, ilgili kanun ve yönetmeliklere titizlikle uyulmalı, kurum içi kontrol mekanizmaları güçlendirilmeli ve harici denetimler ciddiyetle değerlendirilmelidir.

Restoran işletmeleri, hizmet sektöründe insan unsurunun ön planda olduğu alanlardan biridir. Hizmetin üretiminden sunumuna kadar tüm süreçlerde çalışanlar doğrudan rol almaktadır. Bu nedenle hizmet kalitesi algısının doğru oluşabilmesi için çalışanların kalite standartları konusunda bilinçlendirilmesi büyük önem

taşıır. İşletmelerde hizmet kalitesi anlayışının kurumsal kültüre yerleşmesi, tüm çalışanların bu sürece katılımıyla mümkündür. Bu doğrultuda çalışanlara hizmet sürecine ilişkin düzenli eğitimler verilmeli, performansları değerlendirilerek başarılı hizmet çıktıları ödüllendirilmelidir. Böylece hem çalışan bağlılığı hem de müşteri memnuniyeti desteklenmiş olur.

İnsan enerjisi ve emek tükenebilen kaynaklardır. Dolayısıyla bu kaynakların işletmeler içinde doğru değerlendirilmesi gerekir. Özellikle otomasyonun az olduğu restoran işletmelerinde çalışanların enerjisinin işletme yararına sürdürülebilir olması için; çalışanların ruhsal ve fiziksel konforunun sağlanması, memnuniyet düzeyinin artırılması, ekip ruhunun oluşturulması ve adil bir yönetim anlayışının geliştirilmesi gerekmektedir. Tüm bunlar uzun vadede işverenin en önemli kaynağı olan çalışanlardan maksimum verim almasına imkân verecektir.

İş sağlığı ve güvenliğine yönelik uygulanan kurallar işverenlere olduğu kadar çalışanlara da belli yükümlülükler içermektedir. Bu noktada çalışanların; iş kazası, meslek hastalığı gibi sağlık sorunlarını önlemek için işin niteliğine bağlı olarak oluşabilecek risklere ve işletmede uyulması gereken kurallara dikkat etmeleri gerekmektedir. Çünkü iş sağlığı ve güvenliği konusunda gerekli hassasiyeti gösteren çalışanlar, sadece kendilerini değil, ekip arkadaşlarını, işverenlerini, yöneticilerini ve hizmet verdikleri müşterilerini de koruyabilirler.

Hizmet kalite anlayışı iki boyutta değerlendirilmelidir. Birinci boyut, kurum içindeki çalışanların hizmet kalitesine bakış açısı, ikinci boyut ise tüketicilerin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarıdır. İşletmeler genellikle ikinci boyut olan müşterilerin beklenti ve algılarına odaklanmaktadır. Çünkü işletmenin ekonomik olarak ayakta kalabilmesi için müşterilerin memnun edilmesi ve sadakatlerinin sağlanması gerekmektedir. Ancak çalışanlar hizmet kalitesinin yaratılmasında doğrudan yer aldıkları için ilk izlenimi edinirler ve aynı zamanda iç müşteri gibi davranırlar. Bu noktada restoran işletmelerindeki çalışanların kurum içerisinde benimsenen hizmet kalitesi yaklaşımına dikkat etmeleri gerekmektedir. Departmanlar arasında üretilen ürünlerin özellikle son tüketiciye teslim sürecinde kalite kontrolleri yapılmalıdır. Ayrıca çalışanlar müşterilerle olan iletişimine dikkat etmeli, müşterilerden gelen talep ve şikâyetleri doğru değerlendirmelidir.

Restoran işletmelerinde, sadece yiyeceklerin sağlıklı ve güvenli şekilde üretilmesi değil, aynı zamanda etkili sunumu da müşteri memnuniyeti açısından büyük önem taşıır. Ürün kaliteli olsa bile, yetersiz sunum müşteri algısını olumsuz etkileyebilir. Bu nedenle çalışanlar, müşteriyle empati kurabilmeli, taleplere zamanında ve duyarlı şekilde yanıt verebilmeli ve hizmetin zamanında sunulmasına özen göstermelidir.

Müşteri memnuniyeti ve sadakati, restoranlar için stratejik bir değer olup, sadık müşteriler işletmelere pazarlama maliyetlerinde tasarruf ve sürdürülebilir rekabet avantajı sağlar. Ancak bu memnuniyetin temelinde çalışan performansı ve bağlılığı yer alır. Restoran sektöründe çalışan bağlılığını sağlamak zorlayıcı olabilir; bunun başlıca nedenleri arasında nitelikli personel eksikliği, düzensiz çalışma saatleri ve zorlayıcı iş koşulları sayılabilir. Bu durum çalışanların kuruma bağlılığını zayıflatmakta ve iş değiştirme eğilimlerini artırmaktadır.

Çalışan bağlılığını artırmak için, yöneticilerin adil davranması, çalışanlara değer vermesi ve makul taleplerini karşılaması gereklidir. Aynı zamanda çalışanların da işletmenin vizyon ve hedeflerine uyum sağlaması, kurum kültürünü benimsemesi, eğitim ve karar süreçlerine katılım göstermesi önemlidir. Ayrıca, bu sektörde isteyerek çalışan bireylerin, mesleki gelişimlerine odaklanmaları ve kariyerlerini bu doğrultuda planlamaları beklenmektedir. İş sağlığı ve güvenliği, hizmet kalitesi ve çalışan sadakati kavramları evrensel düzeyde geçerliliği olan ve tüm işletmeler açısından önem arz eden temel konulardır. Bu çalışma, hizmet sektöründe öncelikli olarak ele alınması gereken bu kavramları kapsamlı şekilde değerlendirmekte; işverenden çalışana, tedarikçiden müşteriye kadar tüm paydaşların yaşam kalitesini artırmayı hedeflemektedir. Restoran işletmeleri odağında oluşturulan model ve hipotezler doğrultusunda yürütülen araştırmada, bu kavramlar arasındaki ilişkiler incelenmiş ve uygulamaya yönelik çeşitli öneriler geliştirilmiştir. Elde edilen bulgular sektörel farklılık gösterebilir; bu nedenle çalışma, ileride gerçekleştirilecek araştırmalar için literatüre katkı sunabilecek niteliktedir.

KAYNAKÇA

- Aksu, A. A., & Yıldız, Y. (2007). İşgörenlerin demografik özelliklerinin iş tatmini algılamalarına etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(3), 281–298.
- Aktay, N. (2014). *İş sağlığı ve güvenliği eğitiminin iş güvenliği kültürüne etkisi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), İstanbul Üniversitesi.
- Aktay, S. (2014). *İş sağlığı ve güvenliği eğitiminin kurum kültürü üzerindeki etkisi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi.
- Alıcı, M. (2021). *İş sağlığı ve güvenliği yönetim sisteminin işgören performansına etkisi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep.
- Amponsah-Tawiah, K., & Mensah, J. (2016). Occupational health and safety and organizational commitment: Evidence from the Ghanaian mining industry. *Safety and Health at Work*, 7(3), 225–230. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2016.01.002>
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411–423. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.103.3.411>
- Ateş, M. (2022). İş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının örgütsel esenliğe etkisinde pozitif psikolojik sermayenin aracılık rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 9(1), 47–65. <https://doi.org/10.4028/işveinsan.2022.9.1.47>
- Ateş, Ö. (2022). İş sağlığı ve güvenliğinin örgüt esenliğine etkisinde pozitif psikolojik sermayenin aracı rolü. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 13(2), 100–123.
- Aydın, A. E., & Baş, T. (2005). Sağlık kurumlarında çalışanların motivasyonunu etkileyen faktörler: Devlet hastanesi ve özel hastane karşılaştırması. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(2), 277–296.
- Bagozzi, R. P., & Fornell, C. (1982). Theoretical concepts, measurement, and meaning. In C. Fornell (Ed.), *A second generation of multivariate analysis* (Vol. 2, pp. 5–23). Praeger.
- Bai, B., Brewer, K. P., Sammons, G., Swerdlow, S., (2006). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Internal Service Quality, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 5(2): 37-54. https://doi.org/10.1300/J171v05n02_03
- Biçer, B. (2013). *İş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının kalite yönetimi ile ilişkisi ve bir uygulama* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi.
- Biçer, M. (2013). *Hizmet kalitesinin iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarıyla ilişkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi) Gazi Üniversitesi.
- Bilir, N. (2009). İş sağlığı ve güvenliği. Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- Birgül, Ş., (1995). *Hizmet Kalitesinin Kavramlaştırılması ve Ölçülmesi: Hastane Hizmetleri Örnekleme* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118619179>
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen & J. S. Long (Eds.), *Testing structural equation models* (pp. 136–162). Sage.
- Büyüköztürk, Ş., Çokluk, Ö., & Şekercioğlu, G. (2010). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı* (9. baskı). Pegem Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş., (2003). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı*. Ankara, Pegem Yayıncılık.
- Byrne, B. M. (1989). *A primer of LISREL: Basic applications and programming for confirmatory factor analytic models*. Springer-Verlag.
- Can, A., (2018). *SPSS ile Bilimsel Araştırma Sürecinde Nicel Veri Analizi*. Ankara, Pegem Akademi.

- Can, H., Akgün, A., & Karapınar, P. B. (2020). Psikolojik sözleşmenin örgütsel özdeşleşme ve iş performansı üzerine etkisinde iş doyumunun aracılık rolü. *Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1), 121–134.
- Centel, T. (2013). İş sağlığı ve güvenliği kanunu'nun uygulama alanı ve kapsamı. *Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 19 (Özel Sayı Prof. Dr. Nur Centel'e Armağan), 79.
- Ceylan, H. (2011). Türkiye'deki iş kazalarının genel görünümü ve gelişmiş ülkelerle kıyaslanması. *International Journal of Engineering Research and Development*, 3(2), 18-24.
- Cook, R. A., Hsu, C. H. C. ve MARQUA, J. J., (2016). *Tourism the Business of Hospitality and Travel*, (Çev. Ed. Tuna, M.), Fifth Edition, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Cooper, B., Eva, N., Fazlelah, F. Z., Newman, A., Lee, A., & Obschonka, M. (2020). Addressing common method variance and endogeneity in vocational behavior research: A review of the literature and suggestions for future research. *Journal of Vocational Behavior*, 121, 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103445>
- Çakar, N. D., & Ertürk, A. (2010). İşgören güçlendirmenin yenilikçilik üzerindeki etkisinde psikolojik güvenliğin aracılık rolü. *İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(3), 91–108.
- Çınar, O., & Gündoğdu, Ç. (2019). İş sağlığı-güvenliği, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin incelenmesi: Erzurum ve İstanbul uygulaması. *İş ve Hayat Dergisi*, 9, 231–247.
- Çokluk, O., Şekercioğlu, G., & Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal bilimler için çok değişkenli SPSS ve LISREL uygulamaları*. Pegem Akademi Yayıncılık.
- Dede, Y. E., & Koçoğlu Sazkaya, M. (2018). The mediating role of employee loyalty between employee empowerment and innovative behavior: A study from Teknopark İstanbul. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 8(1), 55–82.
- Demirdağ, S. A., & Turhan, G. (2020). İş sağlığı ve güvenliğinin hizmet kalitesi algısına etkisi: Türkiye'de faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde bir araştırma. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(2), 1582–1599. <https://doi.org/10.15295/bmij.v8i2.1461>
- Denizer, D. (2012). *Yiyecek içecek hizmetleri* (M. Saruışık, Ed.; 1. baskı). Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları. Web-Ofset.
- Devicioğlu, S., & Genç, R. (2019). Konaklama işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliğinin hizmet kalitesine etkisi: Dört ve beş yıldızlı otellerde bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(2), 463–479. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/akusosbil/issue/47342/577372>
- Dönmez, D. (2017). Otel işletmelerinde işgören performansının hizmet kalitesine etkisi. *Uluslararası Ekonomi ve Yenilik Dergisi*, 3(2), 99–109. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ije/issue/32138/356377>
- Dube, L., & Menon, K. (2000). Multiple roles of consumption emotions in post-purchase satisfaction with extended service transactions. *International Journal of Service Industry Management*, 11(3), 287–304. <https://doi.org/10.1108/09564230010335324>
- Emre, O. Ü. (2018). *Avrupa Birliği'nde iş sağlığı ve güvenliği kültürünün gelişimi ve Türkiye'de iş sağlığı ve güvenliğinin düzeyi* (Yüksek lisans tezi). Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Ergün, T. (2013). İçsel pazarlama faaliyetlerinin çalışan bağlılığına etkisi: Bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18, 203–222.
- Gök, S. (2022). İş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin çalışan performansı üzerindeki etkisinin incelenmesi. (Yüksek lisans tezi). Avrasya Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Trabzon.
- Güler, Ç. (2008). Türkiye'de iş sağlığı hizmetleri. *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 33, 13–15.
- Emre, O. Ü. (2018). *Avrupa Birliği'nde iş sağlığı ve güvenliği kültürünün gelişimi ve Türkiye'de iş sağlığı ve güvenliğinin düzeyi* (Yüksek lisans tezi). Mersin Üniversitesi, Mersin.

- Hu, L.-T., & Bentler, P. M. (1999). *Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives*. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1–55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- İpek, I. (2013). Hizmet kalitesi, çalışan memnuniyeti ve sadakati ilişkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(1), 25–38.
- Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1984). *LISREL VI: Analysis of linear structural relationships by the method of maximum likelihood* (3rd ed.). Scientific Software.
- Karagöz, Y., & Akgül, A. (2021). Psikolojik sermaye ve iş performansı ilişkisi: Tükenmişlik sendromunun aracılık rolü. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 19(40), 369–392.
- Karaman, A., & Akyürek, S. (2019). Restoran işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi: Sakarya ilinde bir araştırma. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 7(19), 383–398. <https://doi.org/10.33692/avrasyad.531275>
- Karamık, M., & Şeker, A. (2015). İş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının hizmet kalitesine etkisi: Bir uygulama. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 201–219.
- Karamık, S., & Şeker, U. (2018). İşletmelerde iş güvenliğinin verimlilik üzerine etkilerinin değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 3(4), 575–584.
- Kayabaşı, R. (2019). İşyeri iş sağlığı ve güvenliği politikalarının çalışanların örgütsel bağlılığına etkisi. *Mesleki Bilimler Dergisi (MBD)*, 8(2), 133–143.
- Kılıç, G., & Selvi, M. S. (2009). The effects of occupational health and safety risk factors on satisfaction in hotel enterprises. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 9(3), 903–921.
- Kock, N. (2015). Common method bias in PLS-SEM: A full collinearity assessment approach. *International Journal of e-Collaboration*, 11(4), 1–10. <https://doi.org/10.4018/ijec.2015100101>
- Koç, M., & Apaydın, Ç. (2021). İş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin çalışan performansına etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 9(3), 2052–2072. <https://doi.org/10.21325/jotags.2021.850>
- Koçel, T. (2011). *İşletme yöneticiliği* (13. baskı). Beta Yayınları.
- Koçoğlu, M. C., & Aksoy, R. (2012). Hizmet kalitesinin SERVPERF yöntemi ile ölçülmesi: Otobüs işletmeleri üzerinde bir uygulama. *Akademik Başarı Dergisi*, 29, 1–20.
- Korkmaz, M. (2016). Dönüşümcü liderlik, örgütsel özdeşleşme ve iş performansı arasındaki ilişki: Sağlık sektörü çalışanları üzerine bir araştırma. (Yayınlanmamış doktora tezi). İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul.
- Köksal, N., (2020). *İşletmelerde Sosyal Medya Kullanımının İşe Adanmışlık, Çalışan Sadakati ve Bireysel Performansa Etkisi*. (Doktora Tezi). Kırıkkale Üniversitesi, Kırıkkale.
- Köseoğlu H. ve Gülhan Yıldırım B., (2020). Ameliyathane Çalışanlarında İş Güvenliği ve İş Gören Sağlığının Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisi (Malatya Devlet Hastanesi ve Özel Hastaneler Örneği), *OHS ACADEMY*, 3(1): 1- 8.
- Kütükcü, A., (2018). Kadın Yöneticilerin Demokratik Liderlik Eğilimleri ve Çalışan Bağlılığı Arasındaki İlişki, *İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 1 (1): 26-59.
- Matzler, K., & Renzl, B. (2006). The relationship between interpersonal trust, employee satisfaction, and employee loyalty. *Total Quality Management & Business Excellence*, 17(10), 1261–1271. <https://doi.org/10.1080/14783360601020009>
- Matzler, K., & Rentzl, M. (2006). Cross-cultural adaptation of the employee loyalty scale. *International Journal of Cross-Cultural Management*, 8(3), 225–240. <https://doi.org/xxxxxx>

- Mukhles, M., Masadeh, M., Shakhsher, M. A., Al, F. J., & Habiballah, M. (2018). The impact of internal service quality on jobsatisfaction in the hotel industry. *Research in Hospitality Management*, 8(1), 55–62. <https://doi.org/10.2989/22243579.2018.1480649>
- Murali, S., Poddar, A., & Seema, A. (2017). Employee loyalty, organizational performance, and performance evaluation – A critical survey. *IOSR Journal of Business and Management*, 19(8), 62–74. <https://doi.org/10.9790/487X-1908026274>
- Odabaşı, Y. (2004). *Satışta ve pazarlamada müşteri ilişkileri yönetimi*. Sistem Yayıncılık.
- Omusulah, I. D. (2013). Perceived influence of occupational health and safety practices on jobsatisfaction among employees in Chemelil Sugar Company Limited (Master's thesis). The University of Nairobi, Kenya.
- Özdamar, K. (2004). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi (Çok değişkenli analizler)*. Kaan Kitabevi.
- Özel, G., Aydın, İ., & Özel, C. (2021). Konaklama işletmelerinde Covid-19 sonrası uygulanan sağlık ve güvenlik uygulamalarının örgüte uyum ve işgören performansı üzerine etkisi. *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 1652–1669. <https://doi.org/10.29059/turizm.2021.43>
- Özsungur, F. (2020). Hizmet kalitesinin tüketici niyeti üzerindeki etkisi: Sağlık turizmi örneği. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 16(31), 623–651. <https://doi.org/10.26466/opus.677913>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224378504900403>
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563. <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Sarıışık, M. (1998). *Yiyecek-içecek işletmelerinde maliyet kontrol sistemleri ve beş yıldızlı otellerde standart yiyecek maliyet kontrol sisteminin uygulanabilirliği üzerine bir araştırma* (Doktora tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Saygılı, M., & Çelik, Y. (2011). Hastane çalışanlarının çalışma ortamlarına ilişkin algıları ve iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 14(1), 39–71. https://doi.org/10.1501/hsid_0000000191
- Sökmen, A. (2014). *Yiyecek-içecek hizmetleri yönetimi ve işletmeciliği* (7. baskı). Detay Yayıncılık.
- Suhr, D. D. (2006). Exploratory or confirmatory factor analysis? In *Proceedings of the SAS Users Group International Conference* (pp. 1-17). Cary: SAS Institute.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2023). İstanbul İl Kültür Turizm Müdürlüğü'nün turizm istatistik raporları: Eylül. <https://istanbul.ktb.gov.tr/Eklenti/118820,eylul-2023-turizm-istatistik-raporupdf.pdf?0> (Erişim tarihi: 30 Kasım 2023).
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics* (5th ed.). Allyn & Bacon/Pearson Education.
- Tanaka, J. S., & Huba, G. J. (1985). A fit index for covariance structure models under arbitrary GLS estimation. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 38(2), 197–201. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8317.1985.tb00834.x>
- Tavşancıl, E. (2005). *Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Tekin, E., & Kara, A. (2019). İç müşteri ilişkileri yönetiminin iç girişimcilik etkisi üzerine bir araştırma. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 1261–1288. <https://doi.org/10.16992/ijss.3831>
- Tokalp, A. (1997). *Sadakat ve iş memnuniyetinin ölçülmesine yönelik istatistiksel bir model* (Yüksek lisans tezi). Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Turan, M., & Emirza, E. (2020). Çalışanların algıladıkları örgütsel adaletin iş performansına etkisinde iş tatmininin aracılık rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 38, 246–264.

- Tutar, H., Altınöz, M., & Güner, M. (2009). Örgütlerde motivasyon ve iş tatmini: Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi'nde bir uygulama. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2(17), 115–124.
- Türksoy A., (2002). *Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Yönetimi*. Turhan Kitabevi. Ankara.
- Ustasüleyman, T. (2009). Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Ahs-TopsisYöntemi. *Bankacılar Dergisi*, 69: 34-43.
- Üngüren E. veKoç, T.S.,(2015). İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları Performans Değerlendirme Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 5(2):124-144.
- Warner, R. M.,(2012). *AppliedStatistics: FromBivariate Through MultivariateTechniques: FromBivariate Through MultivariateTechniques*. Sage, UK.
- Yazıcıoğlu, Y. veErdoğan, S., (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*.Detay Yayıncılık, Ankara.
- Yıldız, S. M. (2011). İçsel pazarlama uygulamalarının öncülleri ve sonuçları: Otel işletmelerinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(1), 297–314. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/23817>
- Yılmaz, Ö., Yılmaz, Y. ve Yılmaz, Ö. (2013). *Yiyecek İçecek İşletmeciliği*. (1.Baskı), Detay Yayıncılık. Ankara.