

Otel Çalışanlarının Sahip Oldukları Ruminatif Düşünce Tarzı ve Örgütsel Dışlanmalarının İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Etkisi

Nuray Türkoğlu¹⁺, Ali Dalgıç^{2*}

¹Öğr. Gör. Dr. Gerze Meslek Yüksekokulu, Sinop Üniversitesi, Türkiye

² Arş. Gör. Dr., Turizm Fakültesi, Mersin Üniversitesi, Türkiye

*Sorumlu Yazar: alidalgic@mersin.edu.tr

+Konuşmacı: nturkoglu@sinop.edu.tr

Özet – Otel işletmelerinde hizmet alan ve verenin insan olmasından dolayı etkin iletişim ve etkileşim önemlidir. Otel çalışanlarının kaliteli hizmet sunabilmeleri için psikolojik açıdan iyi oluş halleri önemli unsurlardan birisidir. Çalışanların hizmet odaklı çalışabilmeleri için çalışma saatleri içerisinde olumsuz düşüncelerden arınarak işlerine odaklanmaları gerekmektedir. Olumsuz düşünceler, hem iş hayatı hem de olağan yaşam kaynaklı olabilir. Çalışanların günlük hayatlarında başlarından geçen olayların nedenleri ve sonuçları hakkında tekrar tekrar düşünme durumunu belirten “ruminatif düşünce tarzı” ile çalışanların iş hayatlarında bir birey ya da grup tarafından reddedilme ya da göz ardı edilme durumu olarak belirtilen “örgütsel dışlanma” hem birey hem de örgüt açısından olumsuz sonuçları beraberinde getirebilir. Bu olumsuz sonuçların en önemlilerinden birisi işletme ile olan bağı koparmadaki son adımlardan bir tanesi olan işten ayrılma niyetidir. İşten ayrılma niyetiyle birlikte otel işletmeleri kalifiye çalışanları kaybetme ve yeni çalışan bulma gibi maliyetlere maruz kalırken, işten ayrılmayı isteyen bireyler için psikolojik bazı sonuçlar ve yeni iş bulma maliyetleri meydana gelmektedir. Bu çalışmada, otel işletmelerinde çalışan bireylerin ruminatif düşünce tarzları ve yaşadıkları örgütsel dışlanmaların işten ayrılma niyetleri üzerine etkileri araştırılmıştır. Araştırma kapsamında veriler 1 Haziran - 1 Ekim 2018 tarihleri arasında Bodrum’da faaliyet gösteren 12 adet 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanından toplanmıştır. Veriler kolayca örnekleme yöntemiyle toplamış ve süreç sonunda 432 geçerli anket formu elde edilmiştir. Verilerin analizi sonucunda, ruminatif düşünce tarzının ($\beta = 0.59$; $p < 0.001$) ve örgütsel dışlanmanın ($\beta = 0.20$; $p < 0.001$) otel çalışanlarının işten ayrılma niyetlerini arttırdığı bulgulanmıştır. Bulguların ışığında, otel yöneticilerine iyi bir çalışma ortamı oluşturması, çalışma ekibiyle birlikte sosyal faaliyetlere katılması ve sosyal faaliyetleri desteklemesi, çalışanlarının örgütün bir parçası olduğunu hissettirmesi ve çalışma ekibine kurum olarak değer verdiklerini sürekli olarak dile getirmesi önerilebilir.

Anahtar Kelimeler – Ruminatif Düşünce Tarzı, Örgütsel Dışlanma, İşten Ayrılma Niyeti, Otel İşletmeleri

The Effect of Ruminative Thought Style and Workplace Ostracism on Turnover Intention of Employee in the Hotel Industry

Abstract - Psychological well-being of hotel staff is one of the important elements for quality service. Hotel employees need to focus on their work without negative thoughts during working hours in order to be able to work in a service-oriented manner. Negative thoughts derived from both work life and ordinary life. “Ruminative thought style” which states that the situation of repetition of the causes and consequences of the events in the daily lives of the employees and “workplace ostracism” is defined as the status of employees being rejected or ignored by an individual or group in their working life, can bring negative thoughts. One of the most important of these negative results is the “turnover intention” which states that “the last in a sequence of withdrawal cognitions, a set to which thinking of quitting and intent to search for alternative employment also belongs”. In this context, the effects of ruminative thought style and workplace ostracism of employees in the hotels on their turnover intention are investigated in this study. Data were collected from twelve 5-star hotels in Bodrum between June 1 - October 1, 2018. Data were collected with convenience sampling method and 432 valid questionnaire forms were obtained at the end of the process. As a result of the analysis of the data, it was found that ruminative thought style ($\beta = 0.59$; $p < 0.001$) and workplace ostracism ($\beta = 0.20$; $p < 0.001$) increased turnover intention of hotel employees. In light of the findings, it is advisable for hotel managers to create a good working environment, to participate in social activities with the work team, to support social activities, to feel that their employees are a part of the organization and to continuously express that they value the work team.

Keywords - Ruminative Thought Style, Workplace Ostracism, Turnover Intention, Hotel Industry

I. GİRİŞ

Otel işletmeleri emek-yoğun bir sektörde faaliyet gösterdikleri için insan kaynakları faktörü önem teşkil etmektedir. Otellerin ilgili birimlerinde çalışan personelin nitelikli olması operasyonel faaliyetlerin sekteye uğramaması, kaliteli hizmet sunulması ve rekabet avantajı yaratma açısından önemlidir [1]. Otel işletmelerinde çalışanların sadece nitelikli olması da olumlu çıktılar açısından yeterli olmayabilir. Çalışma ekibinin uyum içerisinde olması, otel içi ve otel dışında sosyalleşme imkanının sunulması, çalışanlar için iyi bir çalışma ortamı yaratılması, çalışanlarla yakın bir temas kurularak olumsuz duygu ve düşüncelerini zihinlerinden çıkarmalarına yardımcı olunması gibi hususlar çalışanların verimliliğini arttırabilir. Bu bağlamda, otel yöneticilerinin “ruminatif düşünce tarzı” ve “örgütsel dışlanma” konularına dikkat etmeleri gerekmektedir. Ruminatif düşünce tarzı, yaşanan olumsuz duyguların nedenleri ve sonuçları hakkında bireylerin sürekli düşünme biçimidir ([2]-[3]-[4]). Bu düşünce tarzına sahip olan bireylerin, iyi oluş halleri açısından problem yaşadıkları, iş yerinde sürekli gerginlikler yaşadıkları, depresif bir ruh halinde oldukları, stres düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir ([5]-[6]). Diğer bir önemli kavram olan örgütsel dışlanma ise, çalışanın bir grup ya da bir ekip tarafından görmezden gelinmesi, örgüt içi ve örgüt dışında düzenlenen etkinliklere davet edilmemesi ve çalışana karşı sessiz kalınmasıdır. Kendini dışlanmış olarak hisseden çalışanlarda performans düşüklüğü, üretkenlik dışı davranışlara yönelme, örgütten ayrılma isteği gibi durumlar ortaya çıkabilmektedir ([7]-[8]-[9]).

Ruminatif düşünce tarzına sahip olan ya da örgüt içerisinde dışlanmaya maruz kalan çalışanlarda işten ayrılma niyeti artabilmektedir ([10]-[11]). İşten ayrılma niyeti, çalışanların örgütten ayrılmalarındaki son basamak olarak belirtilebilir. İşten ayrılma niyeti yüksek olan çalışanlar, alternatif işletmeleri araştırmış ve çalışacağı işletmeyi belirlemişlerdir. Bu durumda, çalışanlardan verimli çalışmalarını, iyi bir performans göstermelerini ya da kaliteli hizmet sunmalarını beklemek doğru değildir. Çalışanların işten ayrılmalarıyla birlikte, nitelikli bir personel kaybı, yeni bir çalışan arama durumu, yeni bulunan personelin işe alım süreci, yeni personelin yapabileceği potansiyel hatalar vb. örgüt açısından birer maliyet unsurudur [11]. Bu nedenle, otel yöneticilerinin ve insan kaynaklarının çalışan personelin sorunlarına çözüm bulmaları ve çalışma ekibine takım ruhunu aşılayarak bir arada tutmaları çalışanların işten ayrılma niyetlerini azaltabilecektir. Bu bağlamda bu çalışmada, Bodrum’da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların ruminatif düşünce tarzları ve örgütsel dışlanma algılarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Çalışmada öncelikli olarak değişkenlerle (ruminatif düşünce tarzı, örgütsel dışlanma ve işten ayrılma niyeti) ilgili alanyazın taramasına yer verilmiştir. Devamında hipotezler geliştirilmiş ve yöntem detaylı olarak anlatılmıştır. Toplanan verilerin analiz sonuçları bulgular kısmında verilmiştir. Çalışma, sonuç ve tartışma bölümüyle sonlandırılmıştır.

II. ALANYAZIN TARAMASI

Ruminatif Düşünce Tarzı

Ruminatif düşünce tarzı tekrarlayan, kontrol edilmesi zor olan ve davetsiz bilişsel düşünceleri içermektedir. Ruminatif düşünce tarzına sahip olan bireyler, olumsuz olayların ve/veya olumsuz duyguların nedenleri ve sonuçları hakkında tekrar tekrar düşünme eğilimindedirler. Olumsuz olayların ya da duyguların sürekli olarak bireylerin zihinlerinde yer alması sonucunda depresif belirtiler ortaya çıkmakta ve bireylerde strese sebep olmaktadır ([2]-[3]-[4]). Bunlara ek olarak ruminatif düşünce tarzına sahip olan bireyler depresyona meyilli, sürekli olumsuz düşünceleri olan ve kişilerarası iletişimde sıkıntılar yaşayan bireylerdir [12]. Ruminatif düşünceler, bireylerin başından geçen bazı olayların yanı sıra yakın bir kişinin kaybedilmesi sonucunda da ortaya çıkabilmektedir. Kişilerin başından geçen olumsuz olayların nedenleri ve sonuçları hakkında bireylerin düşünme durumu “depresif ruminasyon” olarak adlandırılırken, bireylerin sevdikleri ve değer verdikleri varlıkları kaybetmesi sonucunda ortaya çıkan ve yaşanan acı ve üzüntünün devamlı olarak bireylerin zihninde tekrarlanmasına neden olan düşünce tarzı “acı/keder (grief) ruminasyon” olarak adlandırılmaktadır [13]. Depresif ruminasyonda bireylerde karamsarlık, tükenmişlik, kızgınlık gibi duygular ön plandayken, acı ruminasyonda ise özlem, suçluluk, öfke, yalnızlık, endişe gibi duygular ön plana çıkmaktadır [13]. Ruminatif düşünce tarzını azaltmak için bireylerin yaşamış oldukları olumsuzlukları başka kişilerle paylaşması [4], ruminatif düşünceye neden olan olaylardan kaçmak yerine açık ve kabul edilebilir bir şekilde olayları çözmek için uğraşması gerekmektedir [12].

Turizm işletmelerinde misafirlere iyi bir hizmet verebilmek için çalışanların iyi oluş halleri önemlidir. Çalışanların günlük hayatta ya da çalışma ortamında yaşadıkları olumsuzlukları sürekli olarak zihinlerinde canlandırmaları ya da nedenlerini sorgulamaları hizmet kalitesini düşürebilir. İlgili alanyazında yapılan araştırma sonuçları da bu durumu ortaya koymaktadır. Ruminatif düşünce tarzına sahip çalışanlarda depresif ruh halinin meydana geleceği, işte gerginliklerin artacağı [14], çalışanların streslerinin artacağı [5], iş tatmininin ve iş performansının azalacağı [14], duygusal tükenmişlik seviyesinin artacağı bulgulanmıştır [15]. Otel işletmelerinde çalışanların depresif ruh halinde olması [16], iş yerinde sürekli gerginlik yaşamaları [17] ve stres seviyelerinin yüksek düzeyde olması işten ayrılma niyetlerini arttırabilir ([10]-[11]).

Örgütsel Dışlanma

Dışlanma, bir birey ya da grup tarafından reddedilme ya da göz ardı edilme olarak belirtilebilir [18]. Örgütsel dışlanma ise bir çalışanın örgütteki bir grup ya da birey tarafından göz ardı edilmesi, soyutlanması, sosyal etkileşim fırsatının azaltılması olarak açıklanabilir [19]. Örgütsel dışlanma genellikle örgüt çalışanına karşı sessiz kalınması ve sosyal ortam ya da etkinliklere davet edilmemesi olarak ortaya çıkmaktadır [20]. Dışlanmış bireylerde başlangıçta, şok duygusunun yaşandığı ve duygusal acılara sahip oldukları bir aşama ortaya çıkmaktadır. Sonraki aşamada ise bireyler dışlanmışlığı bilişsel olarak değerlendirerek, neden dışlanmış oldukları konusunda çıkarımlar yapma çabasına girmektedirler [21]. İkinci aşama sonrasında çalışanlarda

psikolojik sorunların ortaya çıkması ve stres yaşanması kaçınılmaz olmaktadır [22]. Bunlara ek olarak çalışanlarda öz-benlik ihtiyacı ve ait olma ihtiyacı (bir gruba ya da bir örgüte) da ortaya çıkabilmektedir [23]. Çalışanlar kendilerini dışlanmış hissettiklerinde iş tatminsizliği ve işten ayrılma niyetleri artmaktadır ([19]-[24]-[25]).

Otel işletmelerinde çalışanların müşterilere iyi bir hizmet sunmaları için çalışanlar arasında etkin bir etkileşim ve iletişimin olması gerekmektedir. Ekip üyelerinden birinin ya da bir kaçının gruptan dışlanması, müşteri memnuniyetini doğrudan etkileyebilir. Örgütsel dışlanmayla birlikte otel çalışanlarında stres düzeyi artabilmektedir [26]. Örgütsel dışlanma otel çalışanlarında hizmet performansını azaltabilmekte [7] ayrıca üretkenlik dışı davranışları da arttırabilmektedir [8]. Bunlara ek olarak, otel çalışanlarında dışlanma nedeniyle diğer çalışanlara yardım etme eğilimi azalmakta [27] ve örgüt için önemli bir unsur olan örgütsel vatandaşlık davranışı da yok olabilmektedir [28]. Dışlanan otel çalışanlarında iş tatmini azalmakta [29], tükenmişlik [30] ve işten ayrılma niyeti artmaktadır ([19]-[31]-[9]).

İşten Ayrılma Niyeti

Bireylerin, çalıştıkları örgütten ayrılmadan önce alternatif iş arama durumu, bilişsel açıdan örgütün bir parçası olarak hissetmeme durumu ve mevcut örgütten ayrılma eğilimindeki son basamak “işten ayrılma niyeti” olarak belirtilmektedir [32]. Çalışanların işten ayrılma niyetlerinin ortaya çıkmasının öncesinde belirli psikolojik basamakların olduğu ileri sürülmektedir. Mevcut örgütün ya da işin değerlendirilmesi, mevcut örgüt ve işten memnun olup olmama durumu, olası bir ayrılıkta alternatif örgütlerin değerlendirilmesi, bazı alternatif işlerin şuan yapılan iş ile kıyaslanması çalışanlarda oluşan psikolojik basamaklardır [33]. Örgüt çalışanlarının işten ayrılmasıyla birlikte örgüt açısından bazı maliyetler ortaya çıkabilmektedir. Yeni bir çalışanın aranması için harcanan zaman ve maddi kaynak, yeni personelin işe adaptasyonu süresince yapabileceği hatalar, eğitim masrafları gibi durumlar örgütler için birer maliyet unsuru olabilmektedir [11]. İşten ayrılma niyeti örgütsel olumsuz sonuçların yanı sıra bazı bireysel olumsuzlukları da beraberinde getirebilmektedir. Çalışanlarda stresin ortaya çıkması, psikolojik bazı sorunların meydana gelmesi ve tükenmişlik gibi hususlar da işten ayrılma niyetinin meydana getirebileceği bireysel olumsuz sonuçlar olarak belirtilebilir [34].

Turizm işletmeleri emek-yoğun işletmeler olduğundan dolayı insan kaynağı faktörü en önemli unsurlardan birisidir. Otel işletmesinin sahip olduğu nitelikli çalışanların işten ayrılmaları örgüt açısından birçok maliyeti beraberinde getirecektir. Otel işletmelerinin özellikle yoğun sezonlarda nitelikli çalışan kaybı ve yeni bir personel arama girişimi hizmet kalitesini etkileyebilmektedir [35]. Buna ek olarak, otel işletmelerinin stratejik rekabet avantajlarını ve müşteri potansiyelini de kaybetmelerine neden olabilecektir [1]. Otel yöneticilerinin ve insan kaynakları yöneticilerinin çalışanlarla ilgili sorunları önceden belirlemesi ve çözmeye çalışmaları çalışanların örgütten ayrılma niyetlerini azaltabilecektir.

III. HIPOTEZLERİN GELİŞTİRİLMESİ

Tepki stilleri teorisi (*Response styles theory*), ruminatif düşünce tarzının depresif duygulanımları sürdüreceğini ve ruminatif düşünce tarzıyla başa çıkılmadıkça bireylerdeki

depresyonun daha da şiddetleneceğini savunan bir teoridir. Bireyler, ruminatif düşünce tarzlarını değiştirmede aktif adımlar atmadıkça, olumsuz olayların nedenleri ve sonuçları bireylerin zihinlerini yoracaktır ([36]-[37]). İlgili alanyazında yapılan araştırma sonuçları da bu teoriyi destekler niteliktedir. Yapılan çalışmalarda, ruminatif düşünce tarzına sahip olan otel çalışanlarının stres düzeylerinin fazla olacağı [5], bu duruma bağlı olarak iş performanslarının ve iş tatminlerinin azalacağı belirtilmiştir [6]. Ayrıca, belirtilen durumlara istinaden çalışanların işten ayrılma niyetlerinin artacağı da söylenebilir ([10]-[11]). Tepki stilleri teorisi ve alanyazında yapılan araştırma sonuçları göz önüne alınarak şu hipotez geliştirilmiştir;

H₁: Çalışanların sahip oldukları ruminatif düşünce tarzları işten ayrılma niyetlerini arttırmaktadır.

Kaynakları koruma teorisi (*Conservation of resources (COR) theory*), bireylerin doğuştan ya da sonradan gelen bir takım özellikleri bağlamında kendi kaynaklarını (nesnelere, iş, saygı, maddi kaynak vb.) yaratma, geliştirme ve korumak için güdülere sahip olduğunu belirtmektedir [38]. Bireyler sahip oldukları kaynakları kaybetme riski ortaya çıktığında ya da kaynaklarını kaybettiklerinde stres düzeyleri artmaktadır ([38]-[39]). Bireylerin üyesi olduğu bir gruptan dışlanma riski ya da dışlanması bireylerde stres seviyesini arttıracaktır. Bireyin ait olma, sosyal değişim ve saygı gibi önemli hususları kaybetmesi, sahip olunan daha fazla kaynağı kaybetme korkusuna neden olacaktır [40]. Daha fazla kaynağı kaybetme riski olan bireyler ait oldukları grup ya da örgütten ayrılabilir. Bu durumu ilgili alanyazında yapılan çalışmalar da destekler niteliktedir. Örgüt çalışanlarının örgütsel dışlanma algılamalarıyla birlikte işten ayrılma niyetleri de artmaktadır ([9]-[19]-[24]-[25]-[31]). Kaynakları koruma teorisi ve alanyazında yapılan araştırma sonuçları dikkate alınarak şu hipotez geliştirilmiştir;

H₂: Çalışanların örgütsel dışlanmaları işten ayrılma niyetlerini arttırmaktadır.

IV. YÖNTEM

Araştırmanın genel evreni, Türkiye’de faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerde çalışan bireylerdir. Genel evreni tanımlaması kolay olan, ancak ulaşılması çok güç olan evren olarak belirtmek mümkündür [41]. Bu nedenle genel evren çalışma evrenine indirgenmiştir. Çalışma evreni, genel evrene oranla ulaşılması daha kolay olan, araştırmacının içerisinden örneklem belirleyerek gözlemler yapabildiği ve bu gözlemleri genelleyebildiği evrendir [41]. Araştırma için belirlenen çalışma evreni ise, Ege bölgesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerde çalışan bireyler olarak belirlenmiştir. Çalışma evreninin bu şekilde belirlenmesinin temel nedeni; Türkiye’de faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerin sayısının Antalya’da sonra en fazla Ege bölgesinde (52 tesis Muğla, 21 tesis İzmir ve 13 tesis Aydın) bulunmasıdır ([42]-[43]). Araştırma kapsamında belirlenen çalışma evrenine, genel evrene oranla ulaşılması daha kolay olabilir. Ancak, yine de belirlenen çalışma evrenine zaman, maddi kaynak ve insan gücü kısıtları nedenleriyle ulaşmanın çok zor olmasından dolayı, örneklem alma ve örnekleme yöntemi belirlemeye ihtiyaç duyulmuştur. Bu bağlamda araştırmanın örnekleme Bodrum’da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan bireyler olarak belirlenmiştir.

Araştırmanın verileri Bodrum’da faaliyet gösteren 5 yıldızlı 12 otel işletmesinden toplanmıştır. Oluşturulan anket

formu elektronik ortama aktararak, otel çalışanlarına gönderilmiştir. Anket formunda yer alan ölçekler (işten ayrılma niyeti hariç) orijinallerinde İngilizce dilinde olduğu için Türkçeye çevrilmiş ve akademik uzmanlar yardımıyla tekrardan İngilizceye çevrilerek maddelerin orijinalleriyle tutarlılığı sağlanmıştır [44]. Araştırma kapsamında veriler 1 Haziran - 1 Ekim 2018 tarihleri arasında toplanmıştır. Veriler kolayda örnekleme yöntemiyle toplanmış ve süreç sonunda 432 geçerli anket formu elde edilmiştir.

Bu çalışmada standart ölçekler kullanılmış ve 5'li Likert ölçeğinde bir formda ölçülmüştür (1 = Kesinlikle Katılmıyorum 5 = Kesinlikle Katılıyorum). Otel çalışanlarının ruminatif düşünce tarzlarını ölçmek için [3] tarafından yapılan çalışmada kullanılan ölçekten yararlanılmıştır ($\alpha = 0.92$). Otel çalışanlarının örgütsel dışlanmaları ile ilgili görüşlerini ölçmek için [19] tarafından yapılan çalışmada kullanılan ölçek kullanılmıştır ($\alpha = 0.92$). Son olarak, çalışanların işten ayrılma niyetleri [45] tarafından yapılan çalışmada kullanılan ölçek ile ölçülmüştür ($\alpha = 0.97$).

V. BULGULAR

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının %66,2'sini (286 kişi) erkek çalışanlar oluştururken, araştırmaya katılanların % 54,2'si (234 kişi) 29 yaş ve altındadır. Katılımcıların %58,3'ü (252 kişi) lisans/lisansüstü mezunu ve %80,6'sı (348 kişi) sezonluk çalışmaktadır. Ayrıca, katılımcıların büyük bir çoğunluğu (%82,4'ü) 0-365 gün aralığında mevcut işletmesinde çalışma deneyimine sahiptir. Katılımcıların demografik özelliklerine ait bilgiler Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	n	%	Eğitim	n	%
Kadın	146	33,8	Ortaokul	68	15,8
Erkek	286	66,2	Lise	112	25,9
Yaş			Lisans/Lisansüstü	252	58,3
29 yaş ve altı	234	54,2	İşletmedeki Çalışma Süresi		
30 yaş ve üzeri	198	45,8	0-365 gün	356	82,4
Çalışma Şekli			366 gün ve üzeri	76	17,6
Sezonluk	348	80,6	xxx	xx	xx
Tüm Zamanlı	84	19,4	xxx	xx	xx

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini sağlamak için açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ölçeklerin açıklayıcı faktör analizlerini yaparken özdeğerin 1'den büyük olmasına, ilgili faktör ile en az 0,500 düzeyinde yüke sahip olmasına [46], binişiklik durumunda iki faktör arasında yük farkının en az 0,100 olmasına [47] ve Varimax dönüşümü uygulanmasına karar verilmiştir. Ruminatif düşünce tarzı ölçeğinin KMO değeri 0,951 ve Bartlett Küresellik testi sonucu anlamlı olarak bulgulanmıştır ($x^2=3066,744$; $p<0,001$). Normal dağılıma sahip olduğu görülen ölçeğin açıklayıcı faktör analizine devam edilmiştir. Yapılan analiz sonrasında 3 madde 0,500'den az faktör yüküne sahip olduğu için analizlerden çıkarılmıştır. Kalan maddeler tek boyut altında toplanmış ve açıklanan toplam varyansın yaklaşık %65'ini açıklamıştır. Aynı varsayımlarla diğer bir ölçek olan örgütsel dışlanma ölçeğine açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Örgütsel dışlanma ölçeğinin KMO değeri 0,915 ve Bartlett Küresellik testi sonucu anlamlı olarak bulgulanmıştır ($x^2=1659,744$; $p<0,001$). Ölçeğe ait maddelerden 4 madde 0,500'den az faktör yüküne sahip olmasından dolayı analizlerden

çıkarılmıştır. Geriye kalan maddeler tek boyut altında toplanmış ve toplam varyansın yaklaşık %64'ünü açıklamıştır. Son olarak işten ayrılma niyeti ölçeğine açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Ölçeğe ait KMO değeri 0,715 ve Bartlett Küresellik testi sonucu anlamlı olarak bulgulanmıştır ($x^2=877,137$; $p<0,001$). Ölçeğe ait 4 maddenin tek bir faktör altında toplandığı ve toplam varyansın yaklaşık %70'ini açıkladığı bulgulanmıştır.

Açıklayıcı faktör analizi sonucunda ortaya çıkan boyutların maddeler ile uyduğunu görmek ve teorik açıdan modelin geçerliliğini ortaya koymak için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır ([46]-[48]). Doğrulayıcı faktör analizi yapılmadan önce belirli varsayımlar göz önüne alınmıştır. İlgili ölçek maddelerinin standardize değerlerinin 0.50'den büyük olmasına [49] ve t-değerlerinin $\pm 1,96$ 'dan büyük olmasına [50] dikkat edilmiştir. Ayrıca, açıklanan ortalama varyans (AVE) değerinin 0.50'den [46] ve birleşik güvenilirlik (CR) değerinin 0.70'den büyük olması gerekliliği [46] göz önünde bulundurulmuştur. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda (Tablo 2) ruminatif düşünce tarzı ve örgütsel dışlanma ölçeklerinden birer maddenin standardize değerlerinin 0.50'den küçük olduğu bulgulanmıştır. Her iki madde de analizlerden çıkarılmıştır. Ölçeklere ait t-değerlerinin $\pm 1,96$ 'dan büyük olduğu da bulgulanmış ve analizlere devam edilmiştir. Çıktı (output) dosyası göz önüne alınarak bazı modifikasyon önerileri yerine getirilmiştir. Modifikasyon önerilerini dikkate alarak, ölçekte birbirleriyle benzer olabilecek ve katılımcılar tarafından benzer algılanan maddeleri görmek ve modeli teorik açıdan uygun bir hale getirmek mümkün olabilmektedir. Modifikasyon önerileri sonrasında ruminatif düşünce tarzı ölçeği 10 maddeden, örgütsel dışlanma ölçeği 7 maddeden ve işten ayrılma niyeti ölçeği 4 maddeden oluşmuştur. Ölçeklere ait AVE değerlerinin 0.50'den büyük olduğu ve CR değerlerinin istenilen alt değer üstünde olduğu görülmüştür. Model uyum iyiliklerinden, normalleştirilmiş Ki-Kare değerinin 5.32, RMSEA değerinin 0.10, AGFI değerinin 0.82, GFI değerinin 0.85, RMR değerinin 0.11, SRMR değerinin 0.055, CFI değerinin 0.96 ve NFI değerinin 0.95 olduğu görülmüştür. Uyum iyiliklerinden bazılarının referans değerlerin üzerinde olduğu ancak ölçme modelinin teori ile uyuşabileceği belirtilebilir.

Tablo 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçek İfadeleri	Standardize Değer	T-değeri	Faktör Yükleri	AVE	Cronbach's Alfa/ CR
Ruminatif Düşünce Tarzı				0.61	0.94/0.94
Bir sorunum olduğunda bu durum uzun süre zihnimi kemirir	0.82	20.65	.838		
Bazı şeyleri sürekli düşünmekten kendimi alamam	0.80	19.77	.799		
Önceden yaşadığım hoşuma giden olayları hayalimde tekrar canlandırmaya yatkınım	0.85	21.72	.863		
Kötü geçtiğini düşündüğüm bir görüşme sonrasında, “keşke şöyle davransaydım” dediğim farklı senaryolar hayal ederim	0.78	18.91	.802		
Yaklaşan önemli bir olay varsa, bu durumu o kadar çok düşünürüm ki sonunda sinirli ve mutsuz bir hale gelirim	0.78	18.97	.809		
Bir problem hakkında saatlerce düşünsem de sorunu açıkça anlamak için biraz daha zamana ihtiyaç duyarım	0.79	19.43	.819		
Bazen bir şeyler hakkında saatlerce oturup düşündüğüm olur	0.82	20.43	.840		
Oturup geçmişteki güzel olayları hatırlamak hoşuma gider	0.54	11.93	.588		
Bazen, bir konuşma sırasında bile, alakasız düşüncelerin zihnime hücum ettiği olur	0.80	19.81	.823		
Önemli bir olay yaklaşıyorsa bununla ilgili düşünmekten kendimi alamam	0.79	19.29	.812		
Örgütsel Dışlanma				0.58	0.90/0.90
İşyerinde çalışanlar beni içeri girdiğimde ortamı (dinlenme alanı, kafeterya vb.) terk eder	0.80	19.47	.835		
İşyerinde çalışanlara selam verdiğimde karşılıksız kalır	0.59	12.84	.656		
Kalabalık bir öğlen yemeğinde yalnız oturmak zorunda kalırım	0.79	19.26	.823		
İşyerinde çalışanlar beni dikkate almaz	0.76	18.11	.799		
İşyerinde çalışanlar benimle konuşmayı istemezler	0.78	18.67	.813		
İşyerinde çalışanlar bir çay/kahve molası verdiklerinde beni davet etmezler	0.78	18.67	.811		
İşyerinde çalışanlar benimle konuşmazlar	0.79	19.20	.825		
İşten Ayrılma Niyeti				0.59	0.85/0.85
Bazen yaptığım işi bırakmak zorunda olduğumu düşünüyorum	0.82	19.55	.826		
Başka bir otelde çalışmak için bu otelden ayrılmayı düşünüyorum	0.70	15.75	.845		
Çalışma koşullarım kötüleşirse, bu otelden ayrılmayı düşünüyorum	0.85	20.75	.837		
Muhtemelen önümüzdeki yıl yeni bir iş arayacağım	0.68	15.15	.828		

Tablo 3’de değişkenlere ait korelasyon, ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Ruminatif düşünme tarzı ile örgütsel dışlanma ($r= 0,303$; $p<0,001$) ve işten ayrılma niyeti ($r= 0,571$; $p<0,001$) arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu bulunmuştur. Ayrıca, örgütsel dışlanma ile işten ayrılma niyeti arasında da anlamlı ve pozitif bir ilişki ($r= 0,328$; $p<0,001$) olduğu diğer bir bulgudur.

Tablo 3. Değişkenlere Ait Korelasyon, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

n=432	Ort.	Std. Sapma	Korelasyon		
			1	2	3
Ruminatif Düşünce Tarzı	3.05	1.13	1.000		
Örgütsel Dışlanma	2.93	1.08	.303**	1.000	
İşten Ayrılma Niyeti	2.97	1.16	.571**	.328**	1.000

** p < 0.01.

Bir modelde yer alan faktörlerin ne derece ayrıştığını gösteren (farklılaşmayı belirten) ayırma geçerliliğini [46] Tablo 4’de görmek mümkündür. Ayırt edici geçerlilikte, parantez içerisinde yer alan değişkenlere ait AVE değerlerinin, değişkenler arası korelasyon katsayılarının karesinden büyük olması istenmektedir [51]. Yapılan analizler sonucunda boyutlar arası ayırt edici geçerliliğin sağlandığı belirtilebilir.

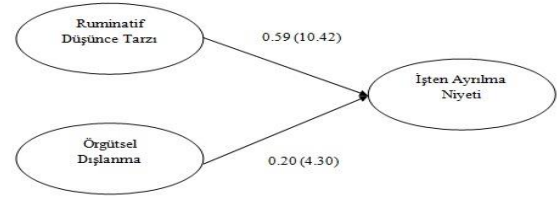
Tablo 4. Boyutlar Arası Ayırt Edici Geçerlilik (Diskriminant Geçerliliği) Analizi Sonuçları

	1	2	3
1 Ruminatif Düşünce Tarzı	(.61)		
2 Örgütsel Dışlanma	.11**	(.58)	
3 İşten Ayrılma Niyeti	.44**	.16**	(.59)

Not: Parantez içerisinde yer alan değerler ilgili değişkenin AVE değerini, parantez dışında yer alan değerler ise ilgili değişkenler arası korelasyon katsayılarının karelerini göstermektedir. ** p < 0.01.

Hipotezlerin testi için yapısal eşitlik modellemesinde yol analizi yapılmıştır. Yapılan yol analizi sonucunda ruminatif düşünce tarzı ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif bir etki olduğu bulunmuştur ($\beta= 0.59$; $p\leq 0.001$). Ayrıca, örgütsel dışlanma ile işten ayrılma niyeti arasında da anlamlı ve pozitif bir etki olduğu diğer bir bulgudur ($\beta= 0.20$; $p\leq 0.001$). Bu bağlamda, H_1 ve H_2 ’nin desteklendiği söylenebilir. Şekil 1’de hipotezlerin testine ilişkin yol analizi sonuçlarını görmek mümkündür.

Şekil 1. Yapısal Eşitlik Modeli Yol Analizi Bulgularının Simgesel Gösterimi



VI. SONUÇ

Bu çalışmada 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların ruminatif düşünce tarzları ve örgütsel dışlanma algılarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma bulguları incelendiğinde ilgili alanyazında yapılan çalışma sonuçlarıyla benzerliklerin olduğunu söylemek mümkündür. Bu araştırma sonucunda ruminatif düşünce tarzının çalışanların işten ayrılma niyetlerini arttıracak bulgulanmıştır ($\beta= 0.59$; $p\leq 0.001$). Örgüt çalışanlarının sürekli olarak olumsuz duygu ve düşünce içerisinde olması işlerine odaklanamamayı beraberinde getirecektir. Bu durum çalışmada rahatsızlık yaratabileceği gibi takım arkadaşları ve örgüt yöneticileri için de problem teşkil edebilir. Örgüt içerisinde destek alamayan ve yaşamış olduğu problemlerin nedenleri ve sonuçları hakkında sürekli olarak düşünen çalışmada stres düzeyi artmaktadır [5]. Bu durum, çalışanların iş performansına olumsuz yansıdığı gibi [6], çalışanların iyi oluş halini de etkilemektedir [16]. Belirtilen durumlardan dolayı çalışanlar çareyi örgütü terk etme yolunda bulmaktadırlar ([10]-[11]). Bu durumla başa çıkma yöntemi Tepki Stilleri Teorisi’nde açık bir şekilde belirtilmiştir. Çalışanların yaşamış oldukları olumsuz duygu ve düşüncelerden kaçmak yerine, bunları çevrelerindeki kişilerle paylaşması, açık bir şekilde sorunun kaynağına inmesi ve makul bir çözüm bulunması ruminatif düşünce tarzına engel olabilecektir ([36]-[37]). İlgili alanyazında yapılan çalışmalarda da çalışanların ruminatif düşünce tarzlarından kurtulabilmeleri için olumsuzlukları başka kişilerle paylaşmaları gerekliliği ve olumsuzluklardan kaçmak yerine açık ve kabul edilebilir çözümler bulmaları gereklilik olarak belirtilmektedir ([4]-[12]). Bu bağlamda, ruminatif düşünce tarzından çalışanları kurtarmak ve örgütte kalmalarını sağlamak için en büyük görev yöneticilere ve ekip çalışanlarına düşmektedir. Yöneticilerin çalışanların sorunlarını dinlemeleri ve bu sorunlara çözüm bulma girişimleri çalışanlar üzerinde oluşan gerginliği ve stresi azaltabilecektir. Ayrıca, çalışma arkadaşlarının desteği de çalışanın sürekli olarak olumsuz düşünceleri zihninde canlandırmasını önleyebilecektir.

Örgütte çalışan bir kişinin bir grup tarafından ya da ekibin tümü tarafından görmezden gelinmesi diğer bir ifadeyle soyutlanması çalışanlar açısından olumsuz çıktılara neden olacaktır. Bu çalışmada, örgütsel dışlanmanın çalışanların işten ayrılma niyetlerini arttırdığı bulunmuştur ($\beta= 0.20$; $p\leq 0.001$). Bu bulgu [9]-[19]-[24]-[25]-[31] tarafından yapılan araştırma sonuçlarıyla örtüşmektedir. Örgüt çalışanın kendini bir gruba ya da örgüte ait hissetmesi iş ve örgütle bütünleşmesi açısından önemlidir. Otel işletmelerinde

örgütsel dışlanmanın önüne geçebilmek için yöneticilere ve insan kaynaklarına görev düşmektedir. Örgüt içerisinde ve örgüt dışında ekip üyeleriyle ilgilenme, sosyal açıdan etkinliklerin düzenlenmesi, insan kaynaklarının ekip üyelerinin sorunlarıyla ilgilenmeleri gibi durumlar ekibin bir arada olmasını destekleyebilir. Diğer taraftan bir kişi ya da bazılarının gruptan dışlanması bireylerde strese neden olabilecektir [22]. Stres düzeyinin artmasıyla birlikte kişilerde diğer sahip olunan varlıkların kaybını önlemek için örgütten ayrılma düşüncesi artacaktır. Bu durum kaynakların korunması teorisinde de açık bir şekilde belirtilmiştir [38].

Her araştırmada olabileceği gibi bu araştırmada da bir takım sınırlılık mevcuttur. En önemli sınırlılık, veri toplamada seçilen örnekleme yöntemidir. Araştırmada, belirlenen evrende yer alan bireylerin hepsine maddi ve insan kaynağı anlamında ulaşmanın hemen hemen imkansız olmasından dolayı, örnekleme yoluna gidilmiş ve veriler kolayda örnekleme yöntemiyle toplanmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi, araştırma sonuçlarının genellenebilmesi açısından da bazı sıkıntıları beraberinde getirebilmektedir. Daha sonraki araştırmalarda kota örnekleme yöntemi kullanılarak daha sağlıklı sonuçlara ulaşılabilir. Diğer bir sınırlılık ise kullanılan ölçek formlarıyla ilgilidir. Ölçek formlarının daha önce İngilizce dilinde kullanılmış

olmasından (güvenilirlik ve geçerlilikleri yapılmış) dolayı zaman kısıdı nedeniyle pilot test yapılamamıştır. Ancak ölçeklerin İngilizce dilinde uzman kişilerce çevirileri yapılmıştır (İngilizce-Türkçe-İngilizce). Sonraki yapılacak olan çalışmalarda ölçeklere öncesinde pilot test yapılması anlam kargaşalarını önleyebilecektir.

KAYNAKÇA

- [1] Tracey, J. B. ve Hinkin, T. R. (2008). Contextual factors and cost profiles associated with employee turnover. *Cornell Hospitality Quarterly*, 49(1), 12-27.
- [2] Michael, T., Halligan, S. L., Clark, D. M. ve Ehlers, A. (2007). Rumination in posttraumatic stress disorder. *Depression and anxiety*, 24(5), 307-317.
- [3] Brinker, J. K. ve Dozois, D. J. (2009). Ruminative thought style and depressed mood. *Journal of clinical psychology*, 65(1), 1-19.
- [4] Liverant, G. I., Kamholz, B. W., Sloan, D. M. ve Brown, T. A. (2011). Rumination in clinical depression: A type of emotional suppression?. *Cognitive Therapy and Research*, 35(3), 253-265.
- [5] Raley, A. B. (2010). Can't get it out of my head: The role of gender in the relations between ruminative styles, negative affect, and stress behaviors (Doctoral dissertation, Rice University).
- [6] Rosen, C. C. ve Hochwarter, W. A. (2014). Looking back and falling further behind: The moderating role of rumination on the relationship between organizational politics and employee attitudes, well-being, and performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 124(2), 177-189.
- [7] Leung, A. S., Wu, L. Z., Chen, Y. Y. ve Young, M. N. (2011). The impact of workplace ostracism in service organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 836-844.
- [8] Zhao, H., Peng, Z. ve Sheard, G. (2013). Workplace ostracism and hospitality employees' counterproductive work behaviors: The joint moderating effects of proactive personality and political skill. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 219-227.
- [9] Zheng, X., Yang, J., Ngo, H. Y., Liu, X. Y. ve Jiao, W. (2016). Workplace ostracism and its negative outcomes. *Journal of Personnel Psychology*.
- [10] Huang, H. I. (2007). Understanding culinary arts workers: Locus of control, job satisfaction, work stress and turnover intention. *Journal of Foodservice Business Research*, 9(2-3), 151-168.
- [11] Yang, J. T. (2008). Effect of new comersocialisation on organisational commitment, job satisfaction, and turnover intention in the hotel industry. *The Service Industries Journal*, 28(4), 429-443.
- [12] Evans, D. R. ve Segerstrom, S. C. (2011). Why do mindful people worry less?. *Cognitive Therapy and Research*, 35(6), 505-510.
- [13] Eisma, M. C. ve Stroebe, M. S. (2017). Rumination following bereavement: an overview. *Bereavement Care*, 36(2), 58-64.
- [14] Rosen, C. C. ve Hochwarter, W. A. (2014). Looking back and falling further behind: The moderating role of rumination on the relationship between organizational politics and employee attitudes, well-being, and performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 124(2), 177-189.
- [15] Bisht, N. S. (2014). Role Ambiguity, Role Conflict and Burnout: The Mediating Role of Rumination in Higher Education Faculty. *Research and Sustainable Business Congress*. 422-430. ISBN: 978-93-83842-19-3.
- [16] Siu, O. L., Cheung, F. ve Lui, S. (2015). Linking positive emotions to work well-being and turnover intention among Hong Kong police officers: The role of psychological capital. *Journal of happiness studies*, 16(2), 367-380.
- [17] Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A. ve Toth, P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18(2), 159-180.
- [18] Williams, K. D. (2002). *Ostracism: The power of silence*. Guilford Press.
- [19] Ferris, D. L., Brown, D. J., Berry, J. W. ve Lian, H. (2008). The development and validation of the Workplace Ostracism Scale. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1348.
- [20] Robinson, S. L., O'Reilly, J. ve Wang, W. (2013). Invisible at work: An integrated model of workplace ostracism. *Journal of Management*, 39(1), 203-231.
- [21] Williams, K. D. (2007). Ostracism. *Annual review of psychology*, 58.
- [22] Heaphy, E. D. ve Dutton, J. E. (2008). Positive social interactions and the human body at work: Linking organizations and physiology. *Academy of Management Review*, 33(1), 137-162.
- [23] Abrams, D. ve Hogg, M. A. (1988). Comments on the motivational status of self-esteem in social identity and intergroup discrimination. *European journal of social psychology*, 18(4), 317-334.
- [24] Balliet, D. ve Ferris, D. L. (2013). Ostracism and prosocial behavior: A social dilemma perspective. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 120(2), 298-308.
- [25] Scott, K. L. ve Duffy, M. K. (2015). Antecedents of workplace ostracism: New directions in research and intervention. In *Mistreatment in Organizations* (pp. 137-165). Emerald Group Publishing Limited.
- [26] Chung, Y. W. (2018). Workplace ostracism and workplace behaviors: A moderated mediation model of perceived stress and psychological empowerment. *Anxiety, Stress, & Coping*, 31(3), 304-317.

- [27] Peng, A. C. ve Zeng, W. (2017). Workplace ostracism and deviant and helping behaviors: The moderating role of 360 degree feedback. *Journal of Organizational Behavior*, 38(6), 833-855.
- [28] Wu, C. H., Liu, J., Kwan, H. K. ve Lee, C. (2016). Why and when workplace ostracism inhibits organizational citizenship behaviors: An organizational identification perspective. *Journal of Applied Psychology*, 101(3), 362.
- [29] Fatima, A. (2016). Impact of Workplace Ostracism on Counter Productive Work Behaviors: Mediating Role of Job Satisfaction. *Abasyn University Journal of Social Sciences*, 9(2).
- [30] Qian, J., Yang, F., Wang, B., Huang, C. ve Song, B. (2017). When workplace ostracism leads to burnout: The roles of job self-determination and future time orientation. *The International Journal of Human Resource Management*, 1-17.
- [31] Yin, K. ve Liu, Y. R. (2013). Workplace ostracism and turnover intention: The roles of organizational identification and career resilience. *Soft Science*, 27(4), 121-124.
- [32] Tett, R. P. ve Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- [33] Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237.
- [34] Dysvik, A. ve Kuvaas, B. (2010). Exploring the relative and combined influence of mastery-approach goals and work intrinsic motivation on employee turnover intention. *Personnel review*, 39(5), 622-638.
- [35] Choi, K. (2006). A structural relationship analysis of hotel employees' turnover intention. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11(4), 321-337.
- [36] Nolen-Hoeksema, S. (1987). Sex differences in unipolar depression: evidence and theory. *Psychological bulletin*, 101(2), 259.
- [37] Nolen-Hoeksema, S. (1991). Responses to depression and their effects on the duration of depressive episodes. *Journal of abnormal psychology*, 100(4), 569.
- [38] Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology An International Review*, 50(3), 337-421.
- [39] Zeidner, M., Ben-Zur, H. ve Reshef-Weil, S. (2011). Vicarious life threat: An experimental test of Conservation of Resources (COR) theory. *Personality and Individual Differences*, 50, 641-645.
- [40] Zhu, H., Lyu, Y., Deng, X. ve Ye, Y. (2017). Workplace ostracism and proactive customer service performance: A conservation of resources perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 64, 62-72.
- [41] Karasar, N. (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemi* (26. Baskı). Ankara: Nobel Yayın.
- [42] <http://www.turizmaktuel.com/haber/turkiye-de-kac-tane-5-yildizli-otel-var>
- [43] yigm.kulturturizm.gov.tr/.../53370,isletme-ve-yatirim-belgeli-tesis-istatistikleri-2016xl
- [44] Brislin, R. W. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 1(3), 185-216.
- [45] Akgündüz, Y. ve Akdag, G. (2014). The effects of personality traits of employees on core self-evaluation and turnover intention. *Çanakkale Onsekiz Mart Univ. J. Admin. Sci.* 12 (24), 295-318.
- [46] Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J. ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: PrenticeHall
- [47] Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör analizi: Temel kavramlar ve ölçek geliştirmede kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, Güz(32): 470-483.
- [48] Yılmaz, V. ve Çelik, H. E. (2009). Lisrel ile yapısal eşitlik modellemesi: Temel kavramlar, uygulamalar, programlama. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- [49] Hair, J. F., Black, W. O., Babin, B. J., Anderson, R. E. ve Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis a global perspective*. New Jersey: Pearson.
- [50] Schumacker, R. E. ve Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling*. Psychology Press.
- Fornell, C. ve Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 39-50.