

## Sağlık Kurumlarında Müşteri Memnuniyeti ve Değişirme Maliyetlerinin Müşteri Sadakati Üzerindeki Etkileri<sup>1</sup>

*The Effects Of Customer Satisfaction and Switching Costs On Customer Loyalty In Health Care*

**Abidin PİŞGİN**

Süleyman Demirel Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana  
Bilim Dalı,  
Isparta, Türkiye  
[apisgin@yahoo.com](mailto:apisgin@yahoo.com)

**İrfan ATEŞOĞLU**

Süleyman Demirel Üniversitesi  
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,  
İşletme Bölümü,  
Isparta, Türkiye  
[irfanatesoglu@sdu.edu.tr](mailto:irfanatesoglu@sdu.edu.tr)

### Özet

Ülkemizde, son yıllarda sağlık sektöründe artan rekabet nedeniyle kamu, vakıf ve özel hastaneler müşterilerine yönelik hizmet sunumu yaklaşımlarını değiştirmek zorunda kalmışlardır. Yeni hizmet sunumu yaklaşımlarını öncelikle mevcut müşterilerini elde tutmak ve daha sonra yeni müşteriler kazanmak üzerine kurmuşlardır. Bunun sonucu olarak da müşteri memnuniyeti, değiştirme maliyeti ve müşteri sadakati arasındaki ilişkiler ile bunları etkileyen faktörler hastane yönetimleri için stratejik önem kazanmıştır. Bu nedenle bu çalışmada, üniversite hastanelerinde müşteri memnuniyeti, değiştirme maliyeti ve müşteri sadakati ilişkileri incelenmektedir. Sonuçlar müşteri sadakati için memnuniyet ve değiştirme maliyetinin doğrudan etkilerinin önemli olduğunu göstermektedir. Ne var ki, değiştirme maliyetinin dolaylı etkileri çok güçlü olmamaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Kurumları, Sadakat, Memnuniyet, Değişirme Maliyeti.

### Abstract

*In recent years, the increasing number of private hospitals and the change in service quality and service requirements offered to patients in our country has led to an increase in competition for patients. Because of higher competition in healthcare sector, hospitals change their approach and focus more first on retention and then new patient acquisition. As a result, the relationship between satisfaction, trust, loyalty and switching costs as well as factors that affect these variables gain stratejik importance for hospital managements. Therefore, in this study, the relationship between satisfaction, loyalty and switching costs are investigated for university hospitals. Results show that satisfaction and direct effect of switching costs are important for loyalty. However, moderating effects of switching costs are not too strong.*

**Keywords:** Health Care, Loyalty, Satisfaction, Switching Cost.

<sup>1</sup> Bu makale Abidin Pişgin'in doktora tezinden türetilmiştir.