



Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi

2023, 7(2): 97-111

DOI: [10.29226/TR1001.2023.332](https://doi.org/10.29226/TR1001.2023.332)

ISSN: 2587-0785 Dergi web sayfası: <https://www.yepad.org>



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Öğrencilerin Banka Kullanım Tercihlerinde Güven, Hizmet Kalitesi ve Sadakatın Rolü: Kastamonu Üniversitesi Örneği <sup>\*1</sup>

Öğr. Gör. Erhan ÇELİK, Kastamonu Üniversitesi, Kastamonu Meslek Yüksekokulu, e-posta: [erhancelik@kastamonu.edu.tr](mailto:erhancelik@kastamonu.edu.tr)

ORCID ID: [0000-0001-6844-9101](https://orcid.org/0000-0001-6844-9101)

Dr. Öğr. Üyesi Şükran SİRKİNTİOĞLU YILDIRIM, Kastamonu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, e-posta: [ssirkintioglu@kastamonu.edu.tr](mailto:ssirkintioglu@kastamonu.edu.tr)

ORCID ID: [0000-0002-3578-4074](https://orcid.org/0000-0002-3578-4074)

#### Öz

Bu çalışmanın amacı Kastamonu Üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin banka kullanım tercihlerinde hizmet kalitesi, sadakat ve güvenin etkisini belirlemektir. Araştırmanın evrenini Kastamonu Üniversitesinde okuyan lisans ve ön lisans öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini olarak bankacılık hizmetlerinden faydalanan üniversite öğrencileri seçilmiştir. Veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Kastamonu Üniversitesinde okuyan lisans ve önlisans öğrencilerine kolayda örnekleme yöntemi ile toplam 435 öğrenciye anket formu gönderilmiş ve analize uygun 419 anket verisi elde edilmiştir. Verilerin analizinde lisanslı SPSS 26 istatistik paket programı kullanılmıştır. Hipotezleri test edebilmek amacıyla regresyon analizleri uygulanmıştır. Analizler sonunda hizmet kalitesi ile güven arasında pozitif bir ilişki olduğu, hizmet kalitesi ile sadakat arasında pozitif bir ilişki olduğu ve güven ile sadakat arasında da pozitif bir ilişki olduğu sonucu ortaya konulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet, Hizmet Kalitesi, Güven, Sadakat, Bankalar

**Makale Gönderme Tarihi:** 2.04.2023

**Makale Kabul Tarihi:** 5.06.2023

**Önerilen Atıf:** Çelik E., Yıldırım, S, Ş. (2023). Öğrencilerin Banka Kullanım Tercihlerinde Güven, Hizmet Kalitesi ve Sadakatın Rolü: Kastamonu Üniversitesi Örneği, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 97-111.

© 2023 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.

<sup>1</sup> Bu çalışma Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Finans ve Bankacılık Ana Bilim Dalında Dr. Öğr. Üyesi Şükran SİRKİNTİOĞLU YILDIRIM danışmanlığında Erhan ÇELİK tarafından hazırlanan "Öğrencilerin Banka Kullanım Tercihlerinde Güven, Hizmet Kalitesi ve Sadakatın Rolü: Kastamonu Üniversitesi Örneği" isimli yüksek lisans tezinden türetilmiştir.



## RESEARCH PAPER

### The Role of Trust, Service Quality, and Loyalty in Students' Bank Usage Preferences: The Case of Kastamonu University

Lect. Erhan ÇELİK, Kastamonu University, Kastamonu Vocational School, e-mail: [erhancelik@kastamonu.edu.tr](mailto:erhancelik@kastamonu.edu.tr)

ORCID ID: [0000-0001-6844-9101](https://orcid.org/0000-0001-6844-9101)

Assist. Prof. Dr. Şükran SİRKINTIOĞLU YILDIRIM, Kastamonu University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, e-mail: [ssirkintioglu@kastamonu.edu.tr](mailto:ssirkintioglu@kastamonu.edu.tr)

ORCID ID: [0000-0002-3578-4074](https://orcid.org/0000-0002-3578-4074)

#### Öz

#### Abstract

The objective of this research is to investigate the impact of service quality, loyalty, and trust on the banking preferences of students participated at Kastamonu University. The sample for this study is comprised of undergraduate and associate degree students who are currently enrolled at Kastamonu University. The study's sample comprised university students who get decisions concerning banking services. The data collection used for this study was a questionnaire form. The study used a convenience sampling technique by handing out 435 survey forms to undergraduate and associate degree students studying at Kastamonu University. A total of 419 survey responses were considered appropriate for analysis. The statistical analysis of the data was conducted using a licensed version of SPSS 26 software. The hypotheses were tested using regression analyses. At the end of the analysis, it was concluded that there is a positive relationship between service quality and trust, a positive relationship between service quality and loyalty, and a positive relationship between trust and loyalty.

**Keywords:** Service, Service Quality, Trust, Loyalty, Banks

**Received:** 2.04.2023

**Accepted:** 5.06.2023

**Suggested Citation:** Çelik E., Yıldırım, S, Ş. (2023). The Role of Trust, Service Quality, and Loyalty in Students' Bank Usage Preferences: The Case of Kastamonu University, *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 7(2), 97-111.

© 2023 Journal of Management, Economic and Marketing Research