

## BELEDİYELERDE HİZMET KALİTESİNİN SEÇMEN BAĞLILIĞI ÜZERİNDE ETKİSİ

### *The Effect of Service Quality on Voter Loyalty in Municipalities*

*Resul USTA\**  
*Levent MEMİŞ\*\**

#### ÖZET

Bu çalışma, algılanan belediye hizmet kalitesinin seçmen bağlılığı üzerindeki etkisini incelemektedir. Giresun il merkezindeki 293 seçmen üzerinde yürütülen çalışmaya göre, algılanan belediye hizmet kalitesinin hem tutumsal hem de davranışsal seçmen bağlılığı üzerinde pozitif yönlü etkisi vardır. Ancak algılanan belediye hizmet kalitesinin tutumsal bağlılık üzerindeki etkisi, davranışsal seçmen bağlılığına göre daha azdır ve oldukça düşüktür. Seçmen bağlılığı üzerinde etkili olan en önemli algılanan belediye hizmet kalitesi faktörü, seçmenlerin bilgilendirilmesi ve önemsenmesidir. Bu sonuçlar, pazarlama yönetimindeki “tüketici yönlü” yaklaşımın, kamu yönetimine uyarlanmış şekli olan “vatandaş odaklı yönetim” yaklaşımının belediyelerde uygulanmasının gerekliliğini göstermektedir. Ayrıca, vatandaşların, “Bilgi Edinme Kanunu”ndan doğan haklarına saygı gösterilmeli ve gerekli örgütlenmeler yapılmalıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet, Kalite, Belediye, Seçmen, Bağlılık

#### ABSTRACT

This study focuses on the effect of municipality service quality perceived on voter loyalty. A study conducted with 293 voters in the province of Giresun indicates that the quality of municipality service perceived has a positive impact on both attitudinal and behavioral voter loyalty. However, the effect of the quality of the municipality service perceived on attitudinal loyalty is very low and relatively less than that on behavioral voter loyalty. The factor of the quality of the municipality service considered to be the most important and influential for voter loyalty is that voters should be valued and informed. These results show that “consumer-oriented” attitude in marketing management and the attitude of “citizen-oriented administration” in the form of its application in public

---

\* Yrd. Doç. Dr. Giresun Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü

\*\* Öğr. Gör. Giresun Üniversitesi Tirebolu MYO

administration should be applied in municipalities as well. Furthermore, the rights bestowed on citizens through “The Law of Obtaining Information” should also be respected and necessary organizations should, therefore, be established to ensure such rights.

**Keywords:** Service, Quality, Municipality, Voter, Loyalty

\*\*\*