



SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Muhasebe, Finans ve Bankacılık Anabilim Dalı

MÜŞTERİLERİN KATILIM BANKALARINI TERCİH ETME
SEBEPLERİNİN İNCELENMESİ:
SİVAS İLİ ÖRNEĞİ

Yüksek Lisans Tezi

Aslan BOZKURT

Sivas

Ekim 2018

SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Muhasebe, Finans ve Bankacılık Anabilim Dalı

MÜŞTERİLERİN KATILIM BANKALARINI TERCİH ETME
SEBEPLERİNİN İNCELENMESİ:
SİVAS İLİ ÖRNEĞİ

Yüksek Lisans Tezi

Aslan BOZKURT

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Yalçın KARAGÖZ

Sivas

Ekim 2018

KABUL VE ONAY

Üniversite: : Sivas Cumhuriyet Üniversitesi
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Ana Bilim Dalı : Muhasebe Finans Ve Bankacılık
Bilim Dalı : Muhasebe Finans Ve Bankacılık
Tezin Başlığı : Müşterilerin Katılım Bankalarını Tercih Etme Sebeplerinin İncelenmesi: Sivas İli Örneği
Savunma Tarihi : 29.09.2018
Danışmanı : Prof. Dr. Yalçın KARAGÖZ

Unvanı - Adı Soyadı

İmza

Jüri Başkanı : Prof. Dr. Yalçın KARAGÖZ

Üye : Doç. Dr. Muhammet Mustafa KISAKÜREK

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Yüksel AYDIN

Oy Birliği

Oy Çokluğu

Aslan BOZKURT tarafından hazırlanan Müşterilerin Katılım Bankalarını Tercih Etme Sebeplerinin İncelenmesi: Sivas İli Örneği başlıklı tez, kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Ahmet ŞENGÖNÜL
Enstitü Müdürü

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde hazırladığım bu Yüksek Lisans tezinin bizzat tarafımdan ve kendi sözcüklerimle yazılmış orijinal bir çalışma olduğunu ve bu tezde;

1- Çeşitli yazarların çalışmalarından faydalandığımda bu çalışmaların ilgili bölümlerini doğru ve net biçimde göstererek yazarlara açık biçimde atıfta bulunduğumu;

2- Yazdığım metinlerin tamamı ya da sadece bir kısmı, daha önce herhangi bir yerde yayımlanmışsa bunu da açıkça ifade ederek gösterdiğimi;

3- Başkalarına ait alıntılanan tüm verileri (tablo, grafik, şekil vb. de dâhil olmak üzere) atıflarla belirttiğimi;

4- Başka yazarların kendi kelimeleriyle alıntıladığım metinlerini, tırnak içerisinde veya farklı dizerek verdiğim yine başka yazarlara ait olup fakat kendi sözcüklerimle ifade ettiğim hususları da istisnasız olarak kaynak göstererek belirttiğimi,

beyan ve bu etik ilkeleri ihlal etmiş olmam halinde bütün sonuçlarına katlanacağımı kabul ederim.

Aslan Bozkurt

ÖNSÖZ

Yüksek lisans eğitimim boyunca, tez çalışmamın ve araştırmalarımın her aşamasında, çok kıymetli fikirleri ve tecrübeleriyle, maddi manevi desteğini benden esirgemeyen ve çalışmam boyunca kıymetli vaktini benim için ayıran çok değerli hocam Prof. Dr. Yalçın KARAGÖZ'e, sonsuz minnet ve teşekkürlerimi sunarım.

Akademik kariyerimin bir basamağı olan yüksek lisans tez çalışmamda her zaman duasıyla ve desteği ile yanımda olan çok kıymetli eşime ve yaşantım boyunca desteğini hissettiğim başta fedakâr annem ve babam olmak üzere tüm aile bireylerime en kalbi duygularıyla teşekkür ederim.

Tez çalışmamı yürütürken değerli fikirleriyle destek olan Doç. Dr. Mehmet Demir'e teşekkür ederim.

.../.../2018

Aslan Bozkurt

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	v
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xi
TABLolar VE ŞEKİLLER	xii
ÖZET.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

BANKA VE BANKACILIK KAVRAMI

1.1. BANKANIN TANIMI	4
1.2. BANKA KAVRAMININ DOĞUŞU	5
1.3. BANKACILIĞIN TARİHSEL GELİŞİMİ	6
1.4. TÜRKİYE'DE BANKACILIĞIN TARİHSEL GELİŞİMİ.....	9
1.4.1. Cumhuriyet Öncesi Türk Bankacılığı Dönemi (1847-1923)	10
1.4.2. Cumhuriyet Dönemi Türk Bankacılığı Dönemi	11
1.4.2.1. 1923-1944 Dönemi.....	11
1.4.2.2. 1944-1980 Dönemi.....	12
1.4.2.3. 1980-2000 Dönemi.....	13
1.4.2.4. 2000 ve Sonrası Dönem	15
1.5. GÜNÜMÜZDE BANKACILIK İŞLEMLERİ.....	17
1.5.1. Bankacılıkta Mevduat	18
1.5.2. Bankacılıkta Kredi İşlemleri	19
1.5.2.1. Kredi Türleri.....	19
1.5.2.2. Bireysel Krediler	20
1.5.3. Para Aktarım Hizmetleri Ve Ödeme Sistemleri.....	21
1.5.3.1. Bankalarda Para Aktarım Hizmetleri	21
1.5.3.2. Ödeme ve Tahsil Hizmetleri	21
1.5.4. Bankacılıkta Finansal Yatırım Hizmetleri	21
1.5.5. Bankalarda Kambiyo, Dış Ticaret Ve Sigortacılık Hizmetleri	22

1.5.6. Ticari Senetlere Dayalı Bankacılık Hizmetleri	22
1.5.7. Bankalarda Servet Yönetimi, Saklama Hizmetleri Ve Yatırım Fonları ...	22
1.5.8. Elektronik Bankacılık Ve Banka Kartları	22
1.5.9. Bankacılık Sektöründe Hizmet Pazarlaması	22
1.5.9.1. Hizmet Pazarlamasında Kullanılan Bankacılık Ürünleri ve Katkıları	22
1.5.9.2. Bankacılık ve Pazarlamada Yeni Yaklaşımlar	22
1.6. BANKA TÜRLERİ	23
1.6.1. Temel Fonksiyonlarına İlişkin Gelirin Tanınmasına Göre Bankalar.....	23
1.6.2. Yasal Niteliklerine Göre Bankalar	23
1.6.3. Hizmet Sunduğu Kesim Özelliğine Göre Bankalar(Segmentasyon)	23
1.6.4. Örgütlenme Alanlarının Yaygınlığına Göre Bankalar	23
1.6.5. Mülkiyetlerine Göre Bankalar	24
1.6.6. Faaliyet Konularına Göre Bankalar	24
1.6.7. Ekonomik Fonksiyonlarının Özelliklerine Göre Bankalar	24
1.6.7.1. Sektörel Bankalar	24
1.6.7.2. Ticaret Ve Mevduat Bankaları	24
1.6.7.3. Yatırım Ve Kalkınma Bankaları	25
1.6.7.4. Merkez Bankaları	26
1.6.8. Şube Sayılarına Göre Bankalar	27

İKİNCİ BÖLÜM

KATILIM BANKACILIĞI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

2.1. FAİZ (RİBA) KAVRAMI	28
2.1.1. Faiz Kavramının Tarihsel Gelişimi	28
2.1.1.1. İlkçağda Faiz Olgusu	29
2.1.1.2. Ortaçağda Faiz Olgusu	30
2.1.1.3. Yeniçağda Faiz Olgusu	30
2.1.2. Faizin Haram Olması	31
2.1.2.1. Tevrat'ta Faiz	31
2.1.2.2. İncil'de Faiz	31
2.1.2.3. Kur'an-ı Kerim'de ve Hadislerde Faiz	32
2.2. KATILIM BANKALARININ ORTAYA ÇIKIŞ NEDENLERİ	34

2.2.1. Dini Nedenler.....	34
2.2.2. Ekonomik Nedenler	35
2.2.3. Sosyal Nedenler	36
2.2.4. Politik nedenler	38
2.3. KATILIM BANKALARININ ORTAYA ÇIKIŞI VE TARİHİ GELİŞİMİ... 38	
2.3.1. Tarihte İlk Faizsiz Bankacılık Denemeleri	38
2.3.2. İlk ve Orta Çağda Faizsiz Bankacılık Denemeleri.....	39
2.3.3. Yeni Çağda Faizsiz Bankacılık Denemeleri	40
2.3.4. Modern Çağda Katılım Bankacılığı Faaliyetleri.....	41
2.4. DÜNYA'DA KATILIM BANKACILIĞI VE UYGULAMALARI	42
2.4.1. Orta Doğu ve Afrika Ülkeleri	42
2.4.2. Körfez Ülkeleri	43
2.4.3. Uzak Doğu ve Asya Ülkeleri	45
2.4.4. ABD ve Diğer Batılı Ülkeler	45
2.5. KATILIM BANKACILIĞININ, KLASİK BANKACILIK SİSTEMİNDEN FARKLARI VE ÖNEMİ.....	47
2.6. TÜRKİYE'DE KATILIM BANKALARININ TARİHSEL GELİŞİMİ	49
2.7. TÜRKİYE'DE KATILIM BANKACILIĞI FAALİYETLERİNE GEÇİŞİN NEDENLERİ.....	51
2.7.1. Atıl Fonların Değerlendirilmesi.....	51
2.7.2. İslam Ülkeleri Sermayesinin Ülkeye Girişi Ve Siyasi İlişkiler	51
2.8. TÜRKİYE'DEKİ KATILIM BANKALARI	53
2.8.1. Albaraka Türk Katılım Bankası A.Ş.....	53
2.8.2. Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş.....	54
2.8.3. Asya Katılım Bankası A.Ş.	54
2.8.4. Türkiye Finans Bankası	55
2.8.5. Ziraat Katılım Bankası.....	55
2.8.6. Vakıf Katılım bankası.....	56
2.9. KATILIM BANKALARININ ÇALIŞMA BİÇİMİ VE FAALİYETLERİ....	57
2.9.1. Katılım Bankalarında Fon Toplama Yöntemleri	57
2.9.1.1.Özel Cari Hesaplar	57
2.9.1.2. Katılma Hesapları.....	57
2.9.1.3. Diğer Fon Kaynakları.....	58

2.9.2. Katılım Bankalarda Fon Kullanırma Yöntemleri	58
2.9.2.1. Nakit Fon Kullanırma Yöntemleri	58
2.9.2.1.1. Mudaraba (Emeğin ve Sermayenin Ortaklığı)	59
2.9.2.1.2. Müşaraka (Sermayenin-Sermayenin Ortaklığı)	59
2.9.2.1.3. Murabaha (Maliyet + Kâr Marjlı Satış)	60
2.9.2.1.4. Kurumsal Finansman Desteği	61
2.9.2.1.5. Bireysel Finansman Desteği	61
2.9.2.1.6. İcara (Leasing)	62
2.9.2.1.7. Selem ve İstisna	63
2.9.2.1.8. Karz-ı Hasen	63
2.9.2.1.9. Sukuk	63
2.9.2.2. Gayri Nakit Fon Kullanırma Yöntemleri	64
2.9.2.2.1. Akreditif	64
2.9.2.2.2. Teminat Mektubu	64
2.9.2.2.3. Referans Mektubu	65
2.9.2.2.4. Aval ve Kabul kredileri	65
2.9.3. Diğer Bankacılık ve Finansal Hizmetler	65
2.10. KATILIM BANKACILIğININ SORUNLARI	66
2.10.1. Yapısal Sorunlar	66
2.10.2. Teoride Ortaya Çıkan Sorunlar	67
2.10.3. Pratikte ortaya çıkan sorunlar	68

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MÜŞTERİ KAVRAMI, MÜŞTERİ TÜRLERİ VE ÖZELLİKLERİ

3.1. MÜŞTERİ KAVRAMI	69
3.1.1. Müşteri Türleri ve Özellikleri	69
3.1.1.1. İç Müşteriler	70
3.1.1.2. Dış Müşteriler	70
3.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	71
3.2.1. Müşteri Memnuniyetinin Gelişimi	71
3.2.2. Müşteri Memnuniyeti İçin Uygulanması Gerekenler Hususlar	71
3.2.3. Müşteri Memnuniyetine Etki Eden Faktörler	71
3.2.4. Bankacılık Hizmetlerinde Müşteri Memnuniyetinin sağlanması	72

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

MÜŞTERİLERİN KATILIM BANKALARINI TERCİH ETME SEBEPLERİNİN İNCELENMESİ

4.1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI.....	74
4.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	74
4.2.1. Araştırmanın Evreni, Örneklemi.....	74
4.2.2. Veri Toplama Aracı, Süreci ve Uygulanması.....	75
4.2.3. Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Yöntemler.....	75
4.3. BULGULAR VE YORUMLAR	77
4.3.1.Katılım Bankalarının Müşterilik Yıllarına Göre Karşılaştırılması	77
4.3.2.Katılım Bankaları Müşterilerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması	93
4.3.3.Katılım Bankalarının Müşterilerinin Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması	104
4.3.4.Katılım Bankalarının Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Karşılaştırılması	116
4.3.5.Katılım Bankalarının Müşterilerinin Gelir Düzeyine Göre Karşılaştırılması	141
4.3.6.Katılım Bankalarının Müşterilerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması	165
4.3.7.Katılım Bankalarının Müşterilerinin Cinsiyet Durumuna Göre Karşılaştırılması	187
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	197
KAYNAKÇA	199
EKLER.....	207
ANKET FORMU	207
ÖZ GEÇMİŞ.....	210

KISALTMALAR LİSTESİ

A.Ş.	:	Anonim Şirket
ABD	:	Amerika Birleşik Devletleri
BAE	:	Birleşik Arap Emirlikleri
DPT	:	Devlet Planlama Teskilatı
BDDK	:	Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
Çev.	:	Çeviren
Hız.	:	Hazreti
İMKB	:	İstanbul Menkul Kıymetler Borsası
K.B.	:	Katılım Bankası
M.	:	Miladi
M.Ö.	:	Milattan Önce
MÜSİAD	:	Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği
R.G.	:	Resmi Gazete
S.A.V.	:	Sallallahu Aleyhi ve Sellem
T.C.	:	Türkiye Cumhuriyeti
EURO	:	Avrupa Birliği Para Birimi
IFC	:	Uluslararası Finans Birliği
KHK	:	Kanun Hükmünde Kararname
KOBİ	:	Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletme
MB	:	Merkez Bankası
MİB	:	Melezya İslam Bankası
SPK	:	Sermaye Piyasası Kurulu
TCMB	:	Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası
Vb.	:	Ve Benzeri
Md.	:	Madde
OPEC	:	Organization Of The Petroleum Exporting Countries
ÖFK	:	Özel Finans Kurumu
TBB	:	Türkiye Bankalar Birliği
TKBB	:	Türkiye Katılım Bankaları Birliği

TABLolar VE ŞEKİLLER

Tablo 1: Şube Sayısı.....	17
Tablo 2:K.B.'nın mŐŐterilik yıllarına göre tanımlanması	77
Tablo 3:K.B.'nın mŐŐterilik yıllarına göre varyansları.....	79
Tablo 4:K.B.'nın mŐŐterilik yıllarına göre Anova testi sonuçları.....	80
Tablo 5:K.B'nin mŐŐterilik yıllarına göre çoklu karşılaştırılması.....	83
Tablo 6:K.B.'nın mŐŐterilerinin medeni durumuna göre tanımlanması	93
Tablo 7:K.B.'nın mŐŐterilerinin medeni durumuna göre varyansları	95
Tablo 8: K.B.'nın mŐŐterilerinin medeni duruma göre Anova testi sonuçları.....	95
Tablo 9: K.B.'nın mŐŐterilerinin medeni duruma göre çoklu karşılaştırılması	97
Tablo 10:K.B.'nın mŐŐterilerinin durumuna göre tanımlanması	104
Tablo 11: K.B.'nın mŐŐterilerinin eēitim durumuna göre varyansları.....	107
Tablo 12: K.B.'nın mŐŐterilerinin eēitim durumuna göre Anova testi sonuçları	107
Tablo 13: K.B.'nın mŐŐterilerinin eēitim durumuna göre çoklu karşılaştırılması ...	109
Tablo 14: K.B'nin mŐŐterilerinin meslek gruplarına göre tanımlanması	116
Tablo 15: K.B'nin mŐŐterilerinin meslek gruplarına göre tanımlanması	121
Tablo 16: K.B.'nın mŐŐterilerinin meslek grup göre Anova testi sonuçları	122
Tablo 17: K.B.'nın mŐŐterilerinin meslek gruplarına göre çoklu karşılaştırılması..	124
Tablo 18: K.B.'nın mŐŐterilerinin gelir dŐzeyine göre tanımlanması	141
Tablo 19: K.B.'nın mŐŐterilerinin gelir dŐzeyine göre varyansları	145
Tablo 20: K.B.'nın mŐŐterilerinin meslek gruplarına göre Anova testi sonuçları ...	146
Tablo 21: K.B.'nın mŐŐterilerinin meslek gruplarına göre çoklu karşılaştırılması..	149
Tablo 22: K.B.'nın mŐŐterilerinin yaş gruplarına göre tanımlanması	165
Tablo 23: K.B.'nın mŐŐterilerinin yaş gruplarına göre varyansları	168
Tablo 24: K.B.'nın mŐŐterilerinin yaş gruplarına göre Anova testi sonuçları	170
Tablo 25: K.B.'nın mŐŐterilerinin yaş gruplarına göre çoklu karşılaştırılması.....	171
Tablo 26: K.B.'nın mŐŐterilerinin cinsiyet gruplarına göre T testi sonuçları	187
Tablo 27: K.B.'nın mŐŐterilerinin cinsiyet gruplarına göre grup istatikleri	189

ÖZET

Bankalar, farklı türde mali ve sosyal hizmetleri yerine getirmekle birlikte dinamik yapıda para ve kredi ticareti yapan, kuruluşlardır. Ancak bu faaliyetler faiz ile birlikte yürütülmektedir. Katılım bankacılığı sektörü ise hem alternatif bir bankacılık sistemi hem de mevcut bankacılık sistemini yapmaktadır. Katılım bankalarının temel faaliyetleri, konvansiyonel bankalardan farklı bir şekilde yatırımcıdan fon toplamak ve bu fonları piyasaya aktarmak suretiyle mali aracılık yapmaktır.

Bu çalışmanın birinci bölümünde, banka kavramının tanımı ve türleri anlatılmış, günümüz bankacılık sektörünün faaliyet alanları ve bankacılık işlevleri üzerinde durulmuştur. İkinci bölümünde, katılım bankacılığı diğer adıyla İslami veya faizsiz bankacılık kavramının tanımı, ortaya çıkış sebepleri, tarihsel gelişimi, işleyiş biçimi ve ekonomiye katkıları ele alınmıştır. Ayrıca uygulama katılım bankalarının müşterilerine yönelik olduğundan, müşteri kavramının tanımı ve müşteri memnuniyeti kısaca anlatılmıştır.

2018 yılı Haziran ve Temmuz aylarında Sivas ilindeki Katılım bankalarının müşterilerine anket yapılmış ve elde edilen verilerin analizleri, SPSS 24 programında yapılmıştır. “Müşterilerin Katılım Bankalarını Tercih Etme Sebeplerinin İncelenmesi: Sivas İli Örneği” adlı bu çalışma, katılım bankalarında; Fiziki Koşullar, Personel Yaklaşımı, Çalışma Disiplini, Müşteri Memnuniyeti, Sanal Bankacılık Hizmetleri ve Dini Hassasiyet konuları araştırılmıştır. Bu çalışmada müşterilerin; yaş, meslek, medeni durum, gelir düzeyi, cinsiyet, eğitim durumu ve müşterilik yılı göz önünde bulundurularak kıyaslama ve karşılaştırma yapılmıştır.

Sivas ilinde yapılan bu çalışmada deneklere yönetilen ifadelerle katılım düzeylerinin katılıyorumu yakın olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Müşteri, Banka Katılım, Bankalar

ABSTRACT

The banks are the institutions that dynamically do business with currency and loan along with performing different kinds of financial and social services. However, these activities are conducted with interest. Participation bank sector do both an alternative banking system and existing banking system. The basic activities of Participation banks are to allocate funds from investors differently from the conventional banks and to financially arbitrate by transferring these funds to the market.

In the first part of the current study, the definition of bank concept and types were expressed and the areas of the activity of today's banking sector and banking functions were highlighted. In the second part, the definition of Participation banking concept alias Islamic and interest-free banking, the reasons for occurrence, historical development, working principle and the contribution to the economy were discussed. Moreover, because the implementation is for the Participation banks' customers, the definition of customer concept and customer satisfaction were sketched out.

Participation banks' customers in Sivas province were surveyed in the months of June and July in 2018 and the data was analyzed by using of SPSS 24. In this study called "Investigation of Customers' Participation Banks Preferences: Sivas Province Sample", the issues of physical conditions, staff attitude, working principle, customer satisfaction, virtual banking services, and religious sensibility were explored in the Participation banks. In the current study, the comparison were made by taking into consideration of the customers' age, occupation, marital status, level of income, gender, educational background and the year of using the bank.

In this study conducted in Sivas province, it was found that participation level of the expressions directed to the subjects was close to the 'Agree'.

Key words: Customer, Bank, The Participation Banks.

GİRİŞ

Sosyal bir varlık olarak yaratılan insan, hayatını devam ettirmek ve sosyalliği gereği diğer insanlarla birlikte yaşamak mecburiyetindedir. Çünkü çok sayıdaki ihtiyaçlarını karşılayabilmek için bu insanlarla ticaret ve alışveriş yapmak zorundadır. Bu zorunluluk, banka kavramının ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Ancak bin yılı aşkın bir süredir dünya nüfusunun yaklaşık beşte birini oluşturan Müslümanlar, temel prensibi faiz olan bankalara mesafeli durmuşlardır. Çünkü faiz, İslam dininde hatta tüm semavi dinlerde kesin emirlerle haram kılınmıştır. Bu durum katılım bankalarının ortaya çıkmasını zorunlu kılmıştır.

Bu çalışmada, katılım bankalarının tarihsel doğuşu ve gelişimi anlatılmakla beraber, nasıl çalıştığı, ekonomiye katkıları ve işleyişinde karşılaşılan sorunlar ele alınmıştır.

Bu çalışmada, 2018 yılında Sivas'taki katılım bankaları müşterilerinin; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi, gelir düzeyi, yaptığı meslek ve müşteri olduğu yıl gibi grupların tercih sebepleri araştırılmış ve verilerin analizleri ışığında karşılaştırılmıştır. Çalışmanın sonucunda katılım bankaları müşterilerinin çalıştıkları katılım bankalarından memnun oldukları gözlemlenmiştir.

Ayrıca müşterilerin katılım bankalarının tercih sebeplerinin sadece dini hassasiyet olmadığı anlaşılmış ve müşterilerin katılım bankalarının; fiziki koşullarını, personelin müşteriyle ilgilenmesini, bankanın çalışma disiplinini, sanal bankacılık hizmetlerini beğendikleri ortaya çıkmıştır.

Bu tez çalışmasının amacı ve önemi, modeli, evreni, örnekleme, araştırma sonucunda elde edilen bulguların değerlendirilmesi gibi konular üzerinde durulmuş ve anket yöntemi ile elde edilen veriler çeşitli açılardan değerlendirilmiştir.

Konuyla İlgili Bazı Çalışmalar

Doğan (2008) tez çalışmasında, Katılım bankalarının Türkiye ekonomisi üzerindeki etkilerinden bahsedilmiştir ve çalışmasında bahsettiği ekonomiye olumlu katkıları nedeniyle katılım bankalarının teşvik edilmesi gerektiğini savunulmuştur.

Özgür (2007) tez çalışmasında, Katılım bankalarının mevduat bankalarından farklı ve benzer yönlerini ortaya çıkararak bu bankalara arasındaki rekabet durumu ve katılım bankalarının mevduat bankalarına göre güçlü ve zayıf yönlerini ortaya koymaya çalışılmıştır. Sonuçta katılım bankaları ile mevduat bankalarının fon transferi gerçekleştiren kurumlar olarak benzerlikleri söz konusu olsa da işlem şekillerinin farklı olmasının etkinliklerine yansıdığı ayrıca bu farklılığın ekonominin genel yapısındaki gelişmelerden farklı bir şekilde etkilenmelerine yol açtığı savunulmuştur.

Eskici (2007) tez çalışmasında, Katılım Bankacılığı kavramı, doğuşu, dünyadaki ve Türkiye'deki tarihsel gelişimi ve ortaya çıkış nedenleri hakkında bilgi verilmiş, Katılım Bankaları'nın Türkiye'deki hukuki yapılarını ele alınmıştır. Türkiye'deki Katılım Bankacılığı uygulamalarına ve işlevlerine değinilmiş, Katılım Bankaları'nın fon yönetimi mantığı da izah edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca Türkiye'de faaliyet gösteren Katılım Bankaları hakkında bilgi verilmiş, söz konusu bankaların son 20 yılda ortaya koyduğu finansal gelişimi ve Türkiye ekonomisine katkıları incelenmiştir. Son olarak Katılım Bankaları'nın müşteri özelliklerini tespit etmeye yönelik bir anket uygulanmış, elde edilen sonuçlar yorumlanmıştır.

Yılmaz (2010) tez çalışmasında, Katılım bankalarının dünyadaki ve Türkiye'deki gelişim sürecine değinilmiş, bu bankaların faaliyet alanları, ekonomiye katkıları ve karşılaştığı sorunlar hakkında bilgiler verilmiş ve müşteri memnuniyeti tespit amacıyla Türkiye Finans Katılım Bankası üzerinde anket çalışması yapılmıştır. Anket soruları; Türkiye Finans Katılım Bankası şubelerinin bulunduğu basta Denizli ili olmak üzere; İstanbul, Bursa, Ankara, Isparta, Antalya, Manisa, Uşak, İzmir, Rize, Adıyaman, Kahramanmaraş illerinde uygulanmıştır. Bu anket uygulaması ile Türkiye Finans Katılım Bankası müşterilerinin Sosyo-ekonomik ve demografik özelliklerinin yanı sıra müşterilerin ne kadar süre ve hangi neden ve beklentiler içerisinde bu kurumlarla çalıştıklarının tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca belirtilen uygulama sonrasında değişkenler arasındaki ilişkinin yanı sıra bu değişkenlerin müşteri memnuniyetini nasıl ve hangi yönde etkilediği ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Fidancı (2011) tez çalışmasında, Çalışma, katılım bankaları müşterilerinin sunulan hizmetlerden memnuniyetleri ile ideal bankalardan beklentileri arasındaki ilişkiyi bir model yardımıyla betimlemek amacıyla tasarlanmıştır. Bu amaçla Adıyaman'da mevcut bulunan katılım bankaları müşterileri arasından rassal olarak seçilen 200 müşteriye 19 önermeyi içeren bir anket uygulanmıştır.

Kaya (2013) tez çalışmasında, Katılım bankacılığının Türk Bankacılık Sistemi içindeki önemini ve tarihsel gelişimini ortaya konulmuş, temel kavram olan faiz kavramı incelenmiş ve genel düzeyde ortaya çıkış nedenleri anlatılmıştır. Hukuki düzenlemeler ile birlikte bankaların fon toplama ve kullandırma şekilleri, hem Dünya'da genel kabul görmüş ürünler hem de Türkiye'de kullanılan yöntemlerden bahsedilmiştir. Ayrıca katılım bankalarının müşteriler tarafından neden tercih edildiği ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Gönen (2017) tez çalışmasında, rakamlar ile katılım bankacılığının bankacılık sektörü içindeki konumu belirlenmiştir. Öncelikle bu bankacılık türünün nasıl bir gelişim içerisinde olduğu yıllar itibariyle gözler önüne serilmeye çalışılmış, daha sonra ise sektör içindeki Pazar payları ile katılım bankacılığının diğer bankacılık türleri ile karşılaştırmalı analiz yapılmıştır. Son olarak ise, katılım bankacılığının ülke ekonomisine sağladığı katkılar farklı başlıklar altında ortaya konulmuştur. Ayrıca katılım bankacılığına yönelik müşteri algısını ortaya koymaya yönelik olarak yapılan bir anket çalışmasını yapılmıştır. Yapılan analizler neticesinde müşteriler gözünde katılım bankalarına yönelik nasıl bir algı olduğu ortaya konulmuştur.

Güneş (2015) tez çalışmasında, Katılım bankalarının diğer bankalarla arasındaki farklara vurgu yapılarak, sahip olduğu değerleri toplumla paylaşmasının faydalı olacağı düşünülmüştür. Ayrıca katılım bankalarındaki kırmızı çizgilerin kamuoyunda nasıl bir algıya sahip olduğu ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Araştırmanın problem cümlesi; Ankara ilinde katılım bankası müşterilerinin, katılım bankalarının faizsiz bankacılık ilkelerine ilişkin algı düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

BANKA VE BANKACILIK KAVRAMI

1.1. BANKANIN TANIMI

Başta teknoloji olmak üzere çoğu şeyin büyük bir hızla değiştiği ve geliştiği günümüzde, bankanın veya bankacılığın tanımını yapmak oldukça zorlaşmıştır. Teknolojik ve ekonomik koşullar göz önüne alındığında, bankacılık faaliyetleri her geçen gün artmakta olup kapsamlı bir tanımı yapmayı da zorlaştırmaktadır. Konuyla ilgili olarak bankacılık hakkındaki bazı tanımlar aşağıda verilmiştir.

Bankalar faizle para alıp verebilen, kredi, iskonto, kambiyo işlemleri yapabilmekle birlikte kasalarında para, değerli belge, eşya saklayabilen ve bunun dışındaki diğer ekonomik etkinliklerde bulunabilen kuruluşlardır (www.muhasabedersleri.com; 08.04.2018).

Bankalar, gerçek ve tüzel kişilerin sahip olduğu ve belli bir zaman için harcamadıkları paraları toplayarak, bunları kredi ve yatırım yoluyla değerlendirmeye çalışan işletmelerdir (Öçal, 1990: 11).

Banka, mevduat kabul eden, bu mevduatı elinden geldiğince daha verimli şekilde faydalanmak yani çeşitli kredi işlemlerinde kullanmak amacını güden ayrıca düzenli bir şekilde kredi almak ya da kredi vermek olan ekonomik bir kuruluştur (www.muhasabedersleri.com;08.04.2018).

Diğer bir tanımda; Bankalar, farklı türde mali ve sosyal hizmetleri yerine getirmekle birlikte dinamik yapıda para ve kredi ticareti yapan, kuruluşlardır (Altuğ,1996: 13).

Banka kuruluşları, bir toplumdaki bireylerin harcamadıkları paraları değerlendirerek kar getirisi gibi çeşitli hizmetler sağlayan işletmelerdir. Günümüzün önemli öğelerinden olan kredi, sermaye ve para gibi konularda bankaların görev ve

işlevleri önemli bir yer tutmaktadır. Bu ekonomik yaşam içerisinde de bu faaliyetler hem bankalar hem bireyler için önem arz etmektedir. Çünkü banka kuruluşları bireylerin maddi birikimlerini güvenle muhafaza edebildiği sürece kendisinde bu birikimlerden sağladığı gelirleri finansal olarak değerlendirmektedirler. Çek, senet gibi işlemler, menkul değerler bankacılıkta müşteriye sağlanan çeşitli hizmetlerdir (Mishkin, 2002. Aktaran: Dada, 2017: 29).

A.B.D. New York eyaleti Bankacılık Kanunu, bankayı şu şekilde tarif etmiştir: Tröst şirketleri(bir grup firmanın rekabeti ortadan kaldırmak ve fiyat kontrolü sağlamak amacıyla beraber hareket etmesidir) dışında kalan ve emre yazılı senetler, tediye emirlerini, poliçeleri ve diğer borç senetlerini iskonto ve ciro etmeye, mevduat kabul etmeye, gayrimenkul ve şahsi teminat karşılığında ödünç vermeye, külçe altın ve gümüş, yabancı paralar ve kambiyo senetleri, poliçe ve tahvil alıp satmaya yetkili kurumlardır (Meydan Larousse Büyük Lügat ve Ansiklopedi. Aktaran: Bilir,2010: 8).

Banka işletmeciliği, bankaya özgü para, kredi ve sermaye işleriyle meşgul olan iktisadi birimlerin kuruluş, organizasyon, yönetim ve her türlü faaliyeti ile bunların hesap ve kayıtları konusundaki kuralları içeren bir işletmecilik dalıdır (Eyüpgiller, 1999: 6).

O halde bankayı, halkın belli zaman içinde harcamadığı paraları kabul ederek, bunları çoğaltacak şekilde ödünç para veren ve temin eden, ödemelerde aracılık yapan, para nakli, senet tahsili, emanet kabulü gibi çeşitli hizmetler gören bir işletme şeklinde tanımlamak mümkündür (Öçal, 1997: 35).

Bankaların geniş çapta farklı hizmetlere kaynak toplaması ve topladığı bu kaynakları parasal faaliyetlere çevirmesi bankaların mali kurumlar olduğunu göstermektedir (Akgüç, 1987: 171).

1.2. BANKA KAVRAMININ DOĞUŞU

Banka kelimesi İtalyanca "banco" kelimesinden gelmiş ve bazı küçük değişiklikler olsa da hemen hemen bütün dünya dillerinde banka olarak kullanılmaktadır. Banco, İtalyancada sıra, masa veya tezgâh anlamındadır. 19. Yüzyılda ilk bankerler sayılan Lombardiyalı Yahudiler, bankacılık işlemlerini

pazarlara koydukları birer masa üzerinde yapmışlardır. Eğer bu bankerlerden bazıları iflas eder ve taahhütlerini yerine getirmezse, halk tarafından böyle bankerlerin bancosu kırılmıştır (Parasız, 2009: 106).

Ortaçağda İtalya'da Lombardiyalı sarraflar Yahudiler, masa başlarında madeni paraların ağırlıklarını tartar, ayarlarına bakar, eskimiş paraları yenileri ile değiştirir, para bozma, emaneti kabul etme gibi işlerle uğraşmışlardır. Bu tür işlerin yapıldığı masaya “banco”, sarraflara “banchiero”, işyerine de “banca” adı verilirdi (Kocaimamoğlu, 1983: 69).

1.3. BANKACILIĞIN TARİHSEL GELİŞİMİ

Eski toplumlarda ticaretin temeli olan takasın yerine para ticarî hayatta değişim aracı olarak kullanılmaya başlandı. Böylece parayla ilgili kurumlar da ortaya çıkmaya başladı. İnsanların emanet bırakacağı ve kredi ihtiyaçlarını karşılayacağı, ayrıca kişiler ve bölgelerarası paranın dolaşımı ve nakli gibi işlemleri yerine getirecek kurumlara ihtiyaç duyulmuştur. Üretim yöntem ve tekniklerinin değişmesi durumunda yeni kurumlar geliştirebilen insanoğlu, para ile ilgili problemlerin çözümü için de bankacılık müessesesini geliştirmiştir (Fidancı, 2011: 4).

İlk çağlardan beri insanlar, mallarının bir kısmını bu mabetlere tanrı adına sadaka vermiş yahut adak olarak bağışlamışlardır. Din adamları da bu malları ihtiyaç sahiplerine karşılıksız ödünç verebilmişlerdir. İnsanlar, bu mabetlere ve din adamlarına karşı büyük bir güven ve saygı duymuşlardır. Bu toplumlarda din adamları insanların manevi problemleriyle ilgilenmenin yanında iktisadi problemleri ile de ilgilenmişlerdir. Mali birikimlerinin çalınma veya kaybolma tehlikesine karşı koruma ihtiyacı duyan insanlar mabetlerin dokunulmazlığına ve din adamlarının dürüstlüklerine güvenerek servetlerini buralara emanet bırakmışlardır (Tarlan, 1986: 7).

Mabetler yani din adamları, bu mallar üzerinde tasarrufa yetkili kılınmış ancak herhangi bir zarar veya kayıptan da sorumlu tutulmuşlardı. Din adamları, bu malları ihtiyacı olanlara, belli bir faiz karşılığında borç vermeye başlamışlardı. Kredi bir kazanç kapısı haline gelince, mabetlerin yanı sıra bir takım zengin kişiler de

bankacılık işleriyle uğraşmaya başlamıştır (El Cemal, 1976. Aktaran: Fidancı, 2011: 5).

Tarihçilere göre, bankanın ilk çıkış noktası olan bu mabetler bundan altı bin yıl öncesinde yaşamış olan Sümerlerin oruk (ourouk) sitesi etrafında gelişen ilk uygarlıklardan birinde, M.Ö. 3.500 yılında kurulan maket denilen mabetlerdir (Sevilengül, 1997: 1).

Kurulan bu mabetler (maketler) bilinen ilk banka kuruluşudur denilebilir. Bu mabetler arasında “Kızıl Tapınak”, bilinen en eski bankadır (Yardımcıoğlu, 2007: 153).

İlk borç verenler Maket sahipleridir. Maketler tohum v.b, hammadde ve teçhizatı hasat zamanı geri alınmak üzere ödünç verirlerdi. Daha sonraki dönemlerde parasal kredi verdikleri de kazılarda ortaya çıkmıştır. Hammurabi kanunlarında Maketlerin bu ödünç alışveriş işini nasıl yürütecekleri, tahsilâtın nasıl yapılacağı, tahsilâtın gerçekleşmemesi durumlarda borçlunun mallarının nasıl alınacağı yazılmıştır (Parasız, 2009: 106).

Bankacılık işlemlerini eski Mısır, eski Yunan ve Roma’da var olduğu bilinmektedir. Eski Mısır’da tefeciliği yasaklayan kanunlar çıkarılmışken eski Yunanda faize herhangi bir yasaklama getirilmemiştir. Ancak, eski Yunanda faiz oranlarının yüksek olmasından dolayı çeşitli kentlerde bankalar kurulmaya başlanmıştır (Altuğ, 1996: 3).

Bankacılıkla ilgili faaliyetler Batlamyüs (ptolemaeus) zamanında (M.Ö. 127-51) hükümetin denetimi altına girmişti. Böylece bankacılık alanında kişisel işletmelerin ortadan kaldırılması oluşmuştu. Ancak ülke daha sora Romalıların yönetimine geçince özel bankerlerin etkinliği yeniden ortaya çıkmıştır. Eski Atina ve Roma’nın ilk bankerleri sarraflık mesleği yapan kişiler olduğu kabul edilmektedirler. Roma’daki bankalarının çalışmaları tüm ayrıntılarıyla yasa ve emirnamelerle düzenlenmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda özel bankacılar, kasa, mevduat, yevmiye defterleri düzenli olarak tutmaya ve sorumlu kamu görevlileri bu defterleri istediğinde, bunları göstermek zorundaydılar.

Başlangıçta ödünç verme işlemleri faizsiz olarak gerçekleşirken, daha sonraları faizle ödeme şartını da içeren ve Foenus adını taşıyan ödünç sözleşmeler

gelişmiştir. İşletme, Lois de XII Tables denilen 12 levha yasası uygulanacak faiz oranları belirlenmiştir. Bu yasalar 12 madeni veya tahta levha üzerine yazılan 12 levha yasası meclisin onaylamasına sunulur ve kabulden sonra herkesin okuyabilmesi amacıyla bir yere asılmıştır. Bu yasada; borç ve ceza yasası, dava hakkı, veraset hakkı, aile hukuku konularında hükümler yer almakta idi.

Bankacılık, Roma'da M.S. II. Yüzyıla doğru, daha önce Yunanistan'dan edinilen tecrübelerden yararlanıp gelişmeye başlamış ve kurallar geliştirilmiştir.

Banka adına ilk işletme,1157 yılında Venedik'te kurulduğu bilinmektedir. Daha sonra 1401 de Barselona Bankası kurulduğu ve 1407 de Genova Bankası denilen "Casa di San Giorgio" adındaki bankaların kurulduğu bilinmektedir.

Aslında bankacılık konusunda Avrupalılara öncülük eden Lombardlardır. Hem Lombarlar hem de Yahudiler ticaret için gittikleri yerlerde benzer kuralları uygulamak suretiyle ticaret ve bankacılık konusunda belli standartlarda kuralların oluşmasına katkı sağlamışlardır.

Hollanda da kurulmuş Amsterdamsche Bank, Yeniçağda gelişen en önemli bankalardan biridir. Diğer ülkelerdeki gibi Hollanda da bankacılık fikri, önceleri kuyumcu dükkânları ve kasapların 15. ve 16. Yüzyılda gelişme kaydetmesi ile olarak ortaya çıkmıştır. Fakat bugünkü anlamda bankacılığın17. Yüzyılda başladığı söylenebilir.

İngiltere'de 1694 yılında (Bank of England-İngiltere Bankası) kuruluncaya kadar, kuyumcular banker(bankacı) olarak hizmet görmüşlerdir.

Filedelfiya'da kurulan Bank Of Nort Amerika(Kuzey Amerika Bankası) 1782 de kongrenin özel kanunun ile Amerika da kurulan ilk bankadır. İlk modern bankacılık sisteminin alt yapısı ise 1907yılında ABD de kurulan Federal Reserve Bank ile oluştuğu kabul edilmektedir (Babuşcu, Hazar, 2017: 5-6).

Avrupa'da çok farklı türden altın ve gümüş paraların ticari hayatta yayılması ve bunların değerlerinin saptanmasındaki güçlükler bankaların kurulmasındaki en önemli etken olmuştur. Çünkü bu durum uluslararası ticareti olumsuz etkiliyordu. Dolayısıyla uluslararası ödemelerin düzene koyulması gerekiyordu. Bunu da banka kurumları yaptı (Öcal, 1992: 143).

Osmanlının İstanbul'un fethiyle başlayan Rönesans hareketleri ve ardından yeni kıtalar keşfedilmesiyle ticaret okyanuslar ötesine kaymış oldu. O zamanlar çok etkili olan kilise hukuku batı ülkeleri üzerindeki etkisini kaybetmiş, yerini Roma hukukuna bırakmıştı. Dolayısıyla faize olan bakış değişmiş ve o zamana kadar yasal sayılmayan faiz, kabul edilmeye başlanmıştı. Bu tür gelişmeler bankacılıkta ve bankacılığın gelişmesine büyük rol oynadı (Parasız, 2009: 106).

16 ve 17. Yüzyılda bazı devlet ve belediye bankaları vardır. Fakat kurulan bu bankalar genel itibarıyla şahıslara aitti ve ömürleri şahısların ömürlerinin sona ermesiyle bitmiştir. Yani şahsi firma niteliği taşımışlardır. 19. Yüzyılda ulaştırma ve endüstrinin gelişmesiyle birlikte bankacılık faaliyetleri de büyük ölçüde gelişmiştir. 19. Yüzyıl sonrası kurulan bankalar genellikle sermaye şirketi şeklinde kurulmuştur. Anonim Şirketleri tarzında kurulan bu bankalar, bu şirketlerarasında en önemli yere ise sahip olmuştur. Bankacılığın, Anonim Şirket olarak Kurulma ve Örgütlenme şekli ilk kez bu yüzyılda uygulanmıştır. Böylece eskiden beri süre gelen küçük sermayeli ve dar olanaklı bankaların yerine, büyük sermayeli ve geniş finansal olanaklara sahip, çok şubeli daha büyük bankalar birçok ülkede kurulmaya başlamıştır (Altuğ, 2000: 37).

Madeni paraların yerine kâğıt paraların kullanılmaya başlaması ve ülkelerin karşılıksız olarak çıkardıkları paraların kıymetlerinin korunması ihtiyacından dolayı Merkez Bankalarının kurulması ve bankalara banknot ihracı yetkisinin karşılamasını gerektirmiştir. Ayrıca Avrupa ve Amerika'daki ekonomik gelişmeler bankacılık alanında uzmanlaşmayı gerektirmiştir. Dolayısıyla farklı sektörlerde bankalar kurulmuştur. Ticaret Bankaları, Ziraat Bankaları, İpotek Bankaları... (Altuğ, 1996: 32).

Muzaaf muhasebenin gelişmesi, kıymetli evrakların ortaya çıkması, nakit paranın ödeme aracı olarak kullanılmaya başlanması, yatırımlar için kredi ihtiyacının artması, modern bankacılığın veya günümüz bankacılık sisteminin gelişmesine ve şimdiki hale gelmesine katkıda bulunmuştur (Parasız, 2009: 106).

1.4. TÜRKİYE'DE BANKACILIĞIN TARİHSEL GELİŞİMİ

Türkiye’de Bankacılık sektörü aşağıda belirtildiği gibi belli bazı dönemlere ayırarak incelenebilir.

1.4.1. Cumhuriyet Öncesi Türk Bankacılığı Dönemi (1847-1923)

Osmanlı devletinde bankacılık 19. Yüzyılda gelişme göstermeye başlamıştır. Bu gecikmenin sebebi, Osmanlı devletinin ekonomik ve sosyal yapısının bu tür kuruluşlara ihtiyaç duymamasıdır. Ayrıca Osmanlının hukuki zemini de banka şeklindeki mali kuruluşların gelişmesine elverişli değildir. Dolayısıyla Osmanlı, banka gibi finansal kurumlara pek prim vermediği için bankacılığın gelişip yayılması uzunca bir müddet gecikmiştir (Ertuğrul, Zaim, 1999: 100).

Osmanlı devleti, iltizam usulü ile vergi toplayarak ya da mültezimlerden borçlanarak bütçe açığını giderirdi. İhtiyaç hissedilen para bu şekilde karşılanmaktaydı. Ancak 19. Yüzyıldan itibaren bu iç kaynaklar bütçe açığı ihtiyacını karşılamakta yetersiz gelmeye başladı. Bundan sonra Osmanlı borçlanmaları Galata’da ikamet eden Venedik ve Cenovalı Avrupalı sarraflardan diğer adıyla Levanten’lerden karşılamaya çalıştır.

Fakat bu Galata bankerleri de, Osmanlıda bütçe açığının büyümesi ve yabancı ülkelerle ticaretin gelişmesi sonucunda ihtiyaçları karşılamada yetersiz kalmıştır. Bundan dolayı bir banka kurulma girişimi başlamıştır. Bu ilk banka 1836 yılında İngiltere’nin banka kurma girişimi gerçekleştirmiştir (Babuşcu, Hazar, 2017: 7).

17 ve 18. Yüzyıllarda Osmanlı, hala bankacılık sistemine elverişli hukuki ve malî bir sisteme ya da duruma ulaşamadığı için imparatorluk içerisinde bankacılık faaliyetlerinin başlamasını iki asır geciktirmiştir (Ertuğrul, Zaim, 1999: 100).

Ülkemizde 1847 yılında bankacılık başlamıştır diyebiliriz. Devletin de yardımıyla gerçek anlamda ilk banka Theodor Baltazzi ve J. Alleon adlı iki Galata bankeri tarafından kurulmuş. İstanbul Bankası adıyla kurulan bu banka ancak beş yıl faaliyet sürdürmüştür ve sonra 1952’de kapanmıştır (Parasız, 2009: 107).

Osmanlı devletinde ilk bankacılık faaliyetleri; borçların artması ve vergi toplama mekanizması olan iltizam usulünün düzenli işleyememesinden dolayı batı kaynaklı sermaye ile başlamıştır. Bu durum yabancı banka hâkimiyetini oluşturmuş

ve Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluş yıllarına kadar devam etmiştir (Öçal, Çolak, 1998: 12).

Cumhuriyetten önce Osmanlı'da faaliyet gerçekleştiren bankalar genelde yabancı sermayeli bankalardır. Zaten bu bankalar daha çok yabancı şirketleri finanse etmeyi hedeflemişlerdir. İngiltere ve Fransa daha sonra da Avusturya destekli sermayeyle, dış ülke kaynaklı pek çok banka Osmanlı topraklarında faaliyetlerini sürdürmüştür. Cumhuriyetten öncesi döneminde kurulan ve şube açarak faaliyetlerini sürdüren bankaların başında Bank-ı Osman-ı Şahane adıyla Osmanlı Bankası gelir. Bu banka 1868'de kurulmuştur (Parasız, 2009: 107).

"Menafi Sandıkları" adıyla 1863 yılında ve "Emniyet Sandıkları" adıyla da 1868 yılında Mithat Paşa tarafından banka kurulmuştur. Daha sonra 1888 yılında Menafi Sandıklarının ismi "Ziraat Bankası" olarak değiştirilmiştir. "İstanbul Bankası" ilk yerli banka olarak 20. yüzyılda faaliyete geçmiştir (Erk, 1994: 23).

1908 devriminden sonra ekonominin geliştirilmesine çalışılmış ve 1909'da "Türkiye Milli Bankası" 1910'da "Türk Ticaret ve Sanayi Bankası" 1913'te "Adapazarı İslam Ticaret Bankası" kurulmuştur (Altuğ, 2000: 56).

1.4.2. Cumhuriyet Dönemi Türk Bankacılığı Dönemi

Cumhuriyet dönemi ve sonrası bankacılık sistemi dört başlık altında incelenebilir.

1.4.2.1. 1923-1944 Dönemi

1923 yılında Türkiye'de faaliyet gösteren 35 banka bulunmaktadır. Bu bankalardan 22 tanesi milli sermaye kapsamında kurulmuş olan bankalardır. Geriye kalan 13 tanesi ise yabancı sermaye ile kurulmuş olan bankalardır. 1924 yılında banka şube sayısı 439 adet idi (Yazıcı, 2015: 10).

1923 İzmir İktisat Kongresinde alınan kararlar Türkiye'de bankacılık faaliyetlerinde önemli adımlar atılmasının yolunu açmıştır. Böylece Cumhuriyet Döneminin ilk yıllarında Türk bankacılık faaliyetleri alanında değişik özellik taşıyan çeşitli örgütlenme biçimleri gözlenmiştir. Bu konuyla ilgili olarak, "ekonomik kalkınmanın ancak gelişmiş bir bankacılıkta olabileceği" kongrede vurgulanmıştır. Hâlbuki özel sektör kaynakları bankaların kurulabilmesi için yeterli değildi. Dolayısıyla devlet katkısının olması gerektiği bildirilmiştir. Ayrıca eğer ulusal

bankacılık kurulamazsa Türk ekonomisi yabancı sermaye baskısı altından kurtulamayacağı ve ezileceği fikri ortaya atılmıştır. Bu fikirler doğrultusunda Cumhuriyetin ilk on yılında İş Bankası faaliyete geçmiş, Sanayi ve Maadin Bankası kurulmuş, Ziraat Bankası anonim ortaklık haline getirilmiş ve Merkez Bankası kurulmuştur (Arslan, 2014: 27).

Ulusal bankacılık döneminde kullanılan en önemli banka, Türkiye'nin ilk merkez bankası olan Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası'dır. 1924 yılında Türkiye İş Bankası, 1927 yılında ise Türkiye Emlak Kredi Bankası kurulmuştur (Keskin vd. 2007: 34).

1.4.2.2. 1944-1980 Dönemi

Bu dönem ülkemizde özel bankacılığın geliştiği dönemdir. İkinci dünya savaşından sonra ülkemizde iş hacmi ve ödemeler artmış, yeni bankalara olan gereksinim hızlanmıştır (Parasız, 2009: 107).

Devlet bankacılığı döneminden sonra kurulan ve faaliyete geçen en önemli bankalar Sümerbank, Etibank, Halk Bankası, İller Bankası'dır.

1944'te Yapı Kredi Bankası, 1948'de Akbank, Tarım Kredi Bankası ve Tütünbank kurulmuştur (Keskin vd. 2007: 34).

1950-1954 yılları arasında çoğu özel banka olmak üzere 25 tane banka kurulmuştur. Bu dönemde yüksek enflasyon ve sabit faiz nedeniyle tasarruflar giderek artmış, bu durum özel bankaların gelişmesini sebep olmuştur.

1958'de 7129 sayılı Bankalar Kanunu çıkarılmıştır. Bu kanun ile devlet bankaları kredi alanında tam bir serbestlik verilmiştir. Bu durum sektörü Serbest Rekabet Piyasasına doğru götürmüştür. Haliyle Halk Bankası, Ziraat Bankası ve İş Bankası kamu bankası olma özelliği taşıdıklarından ötürü bu durumdan istifade ederek Türkiye'nin birçok yerinde şube açma imkânı bulmuşlardır. Fakat bu durum 1961 yılından sonra birçok yerel ve küçük bankanın tasfiye olmasına sebep olmuştur. Holdingler 1970'li yıllarda bankaların yönetiminde görünmeye başlamışlardır.

31.08.1979 tarihli kararname ile 7129 sayılı bankalar yasası değiştirilmiş. Buradaki amaç, banka sermayesini halka açmak ve banka kredilerinden daha fazla

kişinin yararlanmasını sağlamaktı, fakat istenilen amaca ulaşılammıştır (Parasız, 2009: 107).

1.4.2.3. 1980-2000 Dönemi

Türk bankacılık sisteminde 1980 yılı, dışa açılma dönemi olmuştur. Çünkü bu yıl yeni bir dönem olan serbest piyasa ekonomisinin işlerlik kazanmaya başlaması yılı idi (Ökçün, 1997: 123).

1980 yılından günümüze, özellikle de bankacılık sektörü olmak üzere pek çok alanda köklü değişiklikler yapılmıştır. Bankacılık sektöründe 3 Temmuz 1980 yılında bankalara mevduat sertifikası çıkarma yetkisinin tanınmıştır. Bu yetki ile gerek kredi, gerekse mevduat faizlerinin büyük ölçüde serbest bırakılması imkânı sağlanmıştır (Arslan, 2014: 8).

1981 yılında Sermaye Piyasası Kanunu çıkarılmıştır. Bu kanunun amacı, finansal sistemdeki hem yasal hem kurumsal eksiklikleri gidermektir. Sermaye Piyasası Kurulunun 1981 yılında yasal düzenlemesi yapıldıysa da 1982 yılında çalışmalarına başlamıştır. 1985 yılında da İstanbul Menkul Kıymetler Borsası kurulmuş ve 1986 yılında faaliyete başlamıştır. Merkez Bankası öncülüğünde, bankalar arası para piyasası kurulmuştur (Eren, 1996: 95).

1985'te çıkartılan 3182 sayılı Bankalar Kanunu ile bankaların öz kaynaklarının en az 1 milyar TL olması ve bankacılık sektöründe yönetim kavramının geliştirilmesi için tek tip bilanço uygulamasına geçilmiştir.

1988 yılında Merkez Bankası bünyesinde döviz ve efektif piyasaları açılarak döviz kurlarının piyasa koşullarının altında tespit edilmesine olanak sağlanmıştır. Bu uygulama ile bankaların döviz rezervlerinin etkin kullanımı yönünde olumlu sonuçlar amaçlanmıştır. 1989 yılı Türkiye ekonomisi için yeni bir dönemin başı olduğu söylenebilir. Sermaye hareketlerinin düzenlendiği bu kanunların yürürlüğe girmesiyle yabancı sermaye girişleri daha hızlanmış ve Türkiye'nin kredi değerliliği üzerinde olumlu etkiler oluşturmuştur. Yine bu dönemde Merkez Bankası bünyesinde döviz karşılığı altın piyasasının açılması gerçekleştirilmiştir (Arslan, 2014: 9).

1991 yılı Türkiye’de çeşitli sıkıntıların yaşanmasına neden olmuştur. Bankacılık Sektörü de yaşanan bu olumsuzluklardan etkilenmiştir. Türk Lirası reel olarak değer kaybetmiş ve yurt dışı krediler azalması ile döviz kurlarında önemli derecede düşüşler görülmüştür (Tulay, 1999: 45).

1 Nisan 1992 yılında kısaca EFT dediğimiz Elektronik Fon Transferi Sistemi'ne geçilmiştir.

1994 yılında bankacılık sektörü sisteminde bazı yapısal sorunlarla karşılaşmış ve buna bağlı olarak çeşitli riskler ortaya çıkmıştır. 5 Nisan 1994 kararlarıyla yüksek döviz borcu olan Marmarabank, TYT Bank ve IMPEX Bankın bankacılık faaliyetlerine son verilmiştir. Bu sorunların ve risklerin azalması amacıyla Nisan 1994 yılında bazı tedbirler alınmıştır. Bir derece muvaffak olunan bu tedbirlerden bazıları şunlardır:

- Bankaların Türk Lirası ve özellikle açık pozisyondan dolayı taşıdıkları kur riskinin azaltılması,
- Repo ve Ters repo ile ilgili düzenlemelere gidilmesi,
- Bankaların kuruluş, faaliyet ve öz kaynakları ve denetimine ilişkin yeni usuller belirlenmesi (Parasız, 2009: 108).

1996 yılı yürürlüğe giren Gümrük Birliği Anlaşmasıyla bankacılık sektörü açısından bazı belirsizliklerle dolu bir yıl olmuştur. Yine aynı yıl hükümet tarafından çıkarılan ve "Kaynak Paketi" olarak adlandırılan birçok ekonomik girişimler açıklanmıştır. Paketin bankacılık sektörünü etkileyen en önemli maddesi "Bedelsiz İthalat Hesabı"adlı maddesidir.

Bu maddeye göre, T.C Ziraat Bankasından açılacak ve hesapta 1 yıl süreyle 50 bin Alman Markı yatıran kişilere yıllık yüzde 10 faiz ve ek olarak da bedelsiz otomobil verilecek. Ayrıca makine-teçhizat ve benzeri aletlerin ithalatı imkânının tanınacak. Kamu kuruluşlarının fonları da ortak bir havuzda toplanacak ve yönetimi için Hazine yetkilendirilecek. Fakat bu havuz sistemi ve bedelsiz ithalat hesabı, bankacılık sisteminde haksız rekabet meselesini gündeme getirmiştir (Tulay, 1999: 45).

1998 yılı, yaşanan yüksek enflasyondan dolayı bankacılık sektörü açısından zor bir yıl olmuştur. Bu enflasyon ortamı, bankaları son derece sıkıntılı bir durumadüştürmüştür. Bankalar, Merkez Bankasından yüksek miktarda ve maliyette likidite sağlamak zorunda kalmış, bu durum bankaların mali sistemlerinde bozulmaya sebepolmuştur. Ayrıca Bankalar Kanunu yasasının çıkartılmasında gecikilmesi halkın, bankacılık sistemine olan güvenini zedelemiştir (Gümüş, 2006: 46).

1.4.2.4. 2000 ve Sonrası Dönem

1999 yılında ekonomik faaliyetlerin önemli ölçüde daralması ve bankacılık sektörünün zarar etmesine karşın, ekonominin yapısal sorunlarını çözebilmek amacıyla 1999 yılının sonunda hükümet ile Uluslararası Para Fonu (IMF) arasında "stand by" anlaşması imzalanmıştır. "Dezenflasyon Programı" ön koşulu taşıyan bu anlaşma 2000 yılı açısından olumlu gelişmelerin önünü açmıştır. Faizler ve enflasyon düşmüş yurtdışı sermaye girişi hız kazanmış ve iç talep gelişme göstermiştir. Fakat bu gelişmelerle geri ödeme dengesi bozulmuş ve dış ticaret açığı artmıştır (Babuşcu, Hazar, 2017: 28).

Türkiye, 1999 yılının son aylarında, bazı yasal düzenlemeler yaparak ekonomi alanında kamuoyunda güven algısı ve ortamı oluşturmaya çalışmıştır. Üç yıllık enflasyonla mücadele programı amacıyla Uluslararası Para Fonu'na niyet mektubu verildi ve bu sayede 2000 yılına önemli kararlarla girmiş oldu. Bu düzenlemeler hem meclisin programa verdiği desteğini göstermiş hem de hükümetin uygulamadaki kararlılığını ortaya koymuştur (Keskin, 2001: 3).

2000 yılı Ağustos ayı sonunda Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) göreve başlamış, Ekim ayında Etibank ve Bank Kapital, Tasarruf Mevduat Sigorta Fonu'na (TMSF) devredilmiştir. BDDK Fon bankalarının satış programını açıklamış, kamu bankalarına ait yeniden yapılandırma programı kabul edilmiştir (Yazıcı, 2015: 10).

Kasım ayıyla birlikte mali sektördeki likidite sıkıntısı kendini artık tam olarak göstermiş, Bankaların Tasarruf Mevduat Sigorta Fonu'na alınmaya başlamasıyla kriz giderek artmıştır (Keskin, 2001: 38).

2001 yılı şubat ayında, piyasada ciddi dalgalanmalar olmuştur. Türkiye siyasi ve ekonomi tarihi açısından önemli dönüm noktalarından biridir. Çünkü Cumhurbaşkanı Başbakanı anayasa kitapçığını fırlatmış ve Başbakanın ifadesiyle ortaya bir hükümet krizi çıkmıştır.

22 Şubat 2001'de daha ciddi bir sorunla karşılaşmıştır. Bankacılık kriziyle likidite krizinin beraber görüldüğü bir sürece yaşanmıştır. Bunun sebebi ise Türk Lirası serbest dalgalanmaya bırakılmış olmasıdır.

Kasım 2000-Şubat 2001 döneminde önemli derecede ekonomik istikrarsızlık yaşanmış ve bankacılık sektörünün kaşı karşıya kaldığı tahribatın düzeltilmesi amacıyla bazı yapılandırma programının yeniden hayata geçirilmesini zorunlu kılmıştır (Parasız, 2009: 110).

Şubat 2001 krizi “kara Çarşamba” olarak bilinen Türkiye tarihinin en büyük krizidir. Bu kriz ile Merkez Bankasından yaklaşık olarak 6 milyar dolar satışı yaşamış, İnterbank yani bankalar arası piyahasında gecelik faizler % 6200'lere kadar çıktı. Döviz krizi diyebileceğimiz bu Şubat 2001 krizine, temelde cari açıktan meydana gelen yüksek oranlı artışlar neden olmuştur. Yapılan örtülü devalüasyonla TL'nin değeri nerdeyse %40 düşmüştür (Babuşcu, Hazar, 2017: 33).

2006 yılında Amerika da başlayan 2007 yılında derinleşen ve 2008 yılı uluslararası mortgage krizinin yaşanmış, hâliyle Türkiye'ye de olumsuz etkileri olmuştur. Fakat gelişmiş veya gelişmekte olan birçok ülkenin aksine Türkiye'yi çok ciddi oranda sıkıntıya sokmamıştır. Alt yapısıyla ve sağlam denetim sistemiyle, özellikle Bankacılık sektörü BDDK'nın tavsiyeleri ve ekonomi kurmaylarının almış olduğu önlemlerle Türk bankacılık sektörü bu krizden ucu ucuna kurtulmuştur (Yazıcı, 2015: 10).

Türk Bankacılık Sistemi'nde 1999 yılı sonu itibariyle 81 banka faaliyet gösterirken; 2000 yılı sonu itibari ile TC. Merkez bankası dışında banka faaliyet sayısı 79 olmuştur. Bu bankaların 1999'da 62'si ticaret, 19'u ise kalkınma ve yatırım bankasıdır. 2000 yılına gelindiğinde 61 ticaret bankası, 18 kalkınma ve yatırım bankası faaliyet göstermiştir. 2013 yılında ise Bankacılık sisteminde Kasım 2013 itibarıyla faaliyet gösteren banka sayısı 49'dur. Mevduat bankaları sayısı 32, kalkınma ve yatırım bankaları sayısı 13 ve katılım bankaları sayısı 4'tür. Mevduat

bankalarından 3 tanesi kamu sermayeli, 12 tanesi özel sermayeli ve 16 tanesi yabancı sermayeli bankadır (Babuşcu, Hazar, 2017: 36).

Mart 2018 itibariyle Bankacılık sisteminde faaliyet gösteren banka sayısı 52'dir. Mevduat bankaları sayısı 34, kalkınma ve yatırım bankaları sayısı 13, katılım bankaları sayısı 5'dir. Bank of China Turkey A.Ş., 2 Mayıs 2016 tarihinde faaliyet izni almış ve 1 Aralık 2017 tarihinde faaliyetlerine başlamıştır.

Mevduat bankalarının 3'ü kamu sermayeli, 9'u özel sermayeli, 21'i yabancı sermayeli ve 1 tanesi Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna Devredilen Bankalar (www.tbb.org.tr (06.05.2018)).

Mart 2018 itibariyle mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarının toplam şube sayısı 10.510'dir.

Tablo 1: Şube Sayısı

	Mart 2017	Aralık 2017	Mart 2018
Mevduat bankaları	10.712	10.500	10.460
Kalkınma ve yatırım bankaları	42	50	50
Toplam	10.754	10.550	10.510

* K.K.T.C ve yabancı ülkelerdeki şubeler dâhil (www.tbb.org.tr (06.05.2018)).

Türkiye'de bankacılık faaliyetleri 1936 da 2999 sayılı, 1958'de 7129 sayılı Bankalar Kanunları, 1983'te Bankalar Hakkında 70 sayılı KHK(sonra 1985'te 3182 sayıyla kanunlaşmış), 1999'da 4389 sayılı Bankalar Kanunu ve son olarak halen yürürlükte olan 5411 sayılı Bankacılık Kanunu kabul edilmiştir (Battal, 2007: 34).

1.5. GÜNÜMÜZDE BANKACILIK İŞLEMLERİ

Bankalar, kaynak toplama ve kredi vermenin yanı sıra müşterilerine farklı alanlarda da hizmetler sunmaktadırlar. Bankaların sundukları bu hizmetlerin çeşitlilikleri ise, bankanın büyüklüğü, faaliyet konusu ile birlikte içinde bulunduğu ülkenin ekonomik ve sosyal gelişmişliğine göre değişmektedir.

Bu hizmetler başlıca aşağıdaki şekilde sıralayabilir;

- Havale
- Senet tahsili
- Menkul kıymet alımı-satımı

- İhracat ve ithalat işlemlerinde aracılık
- Yabancı para alım-satımı
- Şirket kuruluşlarına aracılık
- Fizibilite etütleri hazırlama
- Kiralık kasalar.

Tabi ki bankaların sundukları hizmetler bunlarla sınırlı değildir. Çağımızda bankalar artık günlük yaşantımızın vazgeçilmez kurumları haline gelmiş ve elektrik, su, kira, vergi ödemelerinden, hediye çeklerine kadar pek çok alanda ödeme ve tahsilât işlemleri ile ilgili faaliyetlerde bulunduğu görülmektedir (<http://notoku.com> (06.05.2018; 17: 00)).

Bankacılık hizmet ürünleri daha kapsamlı bir şekilde aşağıda ele alınmıştır.

1.5.1. Bankacılıkta Mevduat

Mevduat, kelime olarak bankalarda tutulan para demektir. Gerçek ya da tüzel kişilerin ellerindeki fazla para, döviz, altın ve diğer birikimlerin veya satın alma gücü veren araçların, belirli ya da belirsiz bir zamanda saklamak amacıyla bankada bulundurmasıdır. Bu bulundurma işlemi ya sağlayacağı getiriden yararlanmak amacıyla ya da hem saklayıp hem de faiz kazanmak biçiminde ikili amaçla bankalarda açılan hesaplara bırakılmasıdır.

Mevduat; hem yazılı hem sözlü olduğu gibi herhangi bir şekilde halka duyurulmak suretiyle bir ivaz karşılığında veya ivazsız kabul edilen paradır. Bu para istendiğinde ya da belli bir vadede geri ödenmek üzere kabul edilir. Mevduat toplama yetkisi sadece ticari bankalara tanınmıştır.

Ticari bankalar; kendi nam ve hesabına mevduat kabul etmek ve kredi kullandırmak faaliyeti üzerine kurulmuş kurumlardır. Bu kurumlar yurt dışında kurulan ve bu niteliklere haiz kuruluşların, Türkiye'deki şubeleridir (<https://muratyayinlari.com> 06.05.2018; 17: 00).

Mevduat, beş türde ele alınmaktadır. Bunlar sahiplik kaynakları açısından mevduat, vadelerine göre mevduat, birikim türlerine göre mevduat, mudi yerleşim yerlerine göre mevduat, kullanım durumuna göre mevduattır (Babuşcu, Hazar, 2017: 140).

1.5.2. Bankacılıkta Kredi İşlemleri

5411 sayılı bankacılık kanununa göre Kredi tanımı aşağıdaki gibi ifade edilmiştir:

Bankalarca verilen nakdî krediler ile teminat mektupları, kontrgarantiler, kefaletler, aval, ciro, kabul gibi gayrinakdî krediler ve bu niteliği haiz taahhütler, satın alınan tahvil ve benzeri sermaye piyasası araçları, tevdiatta bulunmak suretiyle ya da herhangi bir şekil ve surette verilen ödünçler, varlıkların vadeli satışından doğan alacaklar, vadesi geçmiş nakdî krediler, tahakkuk etmekle birlikte tahsil edilmemiş faizler, gayrinakdî kredilerin nakde tahvil olan bedelleri, ters repo işlemlerinden alacaklar, vadeli işlem ve opsiyon sözleşmeleri ile benzeri diğer sözleşmeler nedeniyle üstlenilen riskler, ortaklık payları ve Kurulca kredi olarak kabul edilen işlemler izlendikleri hesaba bakılmaksızın bu Kanun uygulamasında kredi sayılır (<http://www.resmigazete.gov.tr> (07.05.2018; 15:00)).

Kredi, Latincede güvenmek sözcüğünden türeyen bir kelimedir. Kredi, başta para olmak üzere ekonomik bir gücün, avantajın ya da itibarın, geçici bir süreliğine sağlanmasıdır veya ödünç verilmesidir. Kredi; güvenin yanı sıra risk, süre ve verim etmenlerini de içermektedir (<https://muratyayinlari.com> (06.05.2018; 17: 00)).

Bir kredi işleminin karakterini oluşturan etmenler şu şekilde sıralana bilir

- a) Güven; verilen kredinin geri dönüşünden emin olduğunda ilişkin beklentidir.
- b) Risk; kullandırılan kredilerin zamanında ödenmemesi durumunu ifade eder.
- c) Getiri (verim); risk derecesiyle ters orantılı olması gereken bir etmendir.
- d) Borçlu; krediyi alan ve geri ödeme ya da yükümlülüğünü yerine getirme durumunda olan taraf
- e) Zaman; kredi belirli bir süre için kullandırılır ve krediyi hem alan taraf hemde veren taraf için ödeme tarihi bellidir ve bu tarih için anlaşılmıştır (Babuşcu, Hazar, 2017: 150).

1.5.2.1. Kredi Türleri

Aşağıda detaylara girmeden başlıklar halinde kredi türleri verilmiştir.

- a) Nitelikleri Açısından Krediler: Nakdi krediler, Nakit dışı (gayri nakdi) krediler
- b) Vadeleri Açısından Krediler: Kısa vadeli krediler, Orta vadeli krediler, Uzun vadeli krediler;
- c) Güvence (Teminat) Durumları Açısından Krediler: Teminatsız krediler, Teminatlı krediler;
- d) Güvence (Teminat) Türleri Açısından Krediler: Kefalet karşılığı verilen krediler; Rehin karşılığı verilen krediler, İpotek karşılığı verilen krediler, Alacak temliki karşılığı verilen krediler
- e) Kaynakları Açısından Krediler: Banka kaynaklı krediler, Banka dışı kaynaklara aracılık edilerek verilen krediler
- f) Amaçları Açısından Krediler: Yatırım kredileri, İşletme sermayesi kredileri, İhtisas kredileri
- g) Kullanıcıları Açısından Krediler: Kurumsal Krediler, Bireysel Krediler
- h) Kullanım Yeri ve Kesimi Açısından Krediler: Yurtdışı krediler, Yurtiçi krediler
- i) Banka Yetki Süreci Açısından Krediler: Otorize (Genel Müdürlük, Bölge Müdürlüğü yetkisindeki) krediler, Şube yetkisindeki (Re'sen) krediler
- j) Bankacılıkta Uygulama Yöntemleri Açısından Krediler: Borçlu cari hesap tekniğine dayalı (rotatif) krediler, Geri ödeme planına bağlı, taksitli krediler, İskontolar, Spot krediler.

1.5.2.2. Bireysel Krediler

Gerçek kişilere ticari amaç dışı kullandırılan kredilerdir. Geri ödeme tablolarına bağlı taksitli kredilerdir.

- a) Tüketim (İhtiyaç) Kredileri: Genellikle dayanıklı tüketim malları alımına ya da tatil, eğitim, sağlık, evlilik nedeniyle yapılan harcamalara ve bunların taksitlerini ödemeye yönelik kredilerdir.
- b) Taşıt Kredileri: Bankalarca gerçek ya da tüzel kişilere, yeni ya da ikinci el taşıt alımlarında kullandırılmak üzere verilen kredilerdir.
- c) Konut ve İşyeri Kredileri: Ülkemizde oluşturulan ipotekli konut finansmanı sistemi kapsamında uygulanan; hazır ya da proje

aşamasındaki konut alan gerçek kişilere finansman olanağı sağlayan kredi türüdür (<https://muratyayinlari.com>. (06.05.2018; 17: 00)).

1.5.3. Para Aktarım Hizmetleri Ve Ödeme Sistemleri

Bankaların diğer bir hizmeti de parayı başka yerlere göndermek ve para ödeme işlemi yapabilmektir.

1.5.3.1. Bankalarda Para Aktarım Hizmetleri

Bankacılık sistemi bu hizmeti ile nakit paranın fizik olarak değil hesaben istenilen hemen hemen her noktaya ulaşımına denir. Bu transfer sadece parayı nakletmez, menkul kıymetleri de kapsar.

Bu hizmetler:

- a) Virman: Aynı bankada bulunan ve aynı kişinin kendi hesapları arasında para transferine denir.
- b) Havale: Aynı bankanın farklı şubeleri arasında ki para transferidir.
- c) Elektronik fon transferi (EFT): Farklı bankalar arası TL üzerinden elektronik para aktarımı işlemidir.
- d) Elektronik menkul kıymet transferi (EMKT): TCMB tarafından 2000 yılında kurulan bu sistemle, menkul kıymetler bankalar arası aktarım ve mutabakat elektronik ortamda gerçek zamanlı ve kaydi olarak yapılmaktadır.
- e) Döviz transferleri: Bankalar ve ülkeler arasında yabancı paranın havalesi için yapılan işlemdir. Ülkemizde en çok kullanılan döviz ödeme sistemi “Swift” ve “Western Union”dur (Yazıcı, 2015: 10).

1.5.3.2. Ödeme ve Tahsil Hizmetleri

Maaş Ödemeleri, Vergi / SGK Ödemeleri, Otomatik Fatura Ödemeleri, Otomatik Ödemeler gibi hizmetler ödeme hizmetlerini oluştururken; POS ve Üye İşyeri Hizmetleri, Çek/Senet Tahsilât İşlemleri, Tedarikçi Finansmanı gibi hizmetler tahsil hizmetlerini oluşturur (<https://www.qnbfinansbank.com>. 08.05.2018; 11: 00).

1.5.4. Bankacılıkta Finansal Yatırım Hizmetleri

Bankacılıkta Finansal Yatırım Seçenekleri, Bankaların Sermaye Piyasası Ürünlerine Aracılık Hizmetleri, Bankalarda Repo ve Ters Repo Hizmetleri gibi hizmetler yapılmaktadır.

1.5.5. Bankalarda Kambiyo, Dış Ticaret Ve Sigortacılık Hizmetleri

Kambiyo ve Dış Ticaretin Kapsamı, Dış Ticarete Aracılık ve Finansman Sağlama İşlevi, Sigortacılık Sistemi ve Bankalarda Sigorta İşlemlerine Aracılık, Bireysel Emeklilik Sistemi (BES)

1.5.6. Ticari Senetlere Dayalı Bankacılık Hizmetleri

Ticari Senetler ve Genel Nitelikleri, Poliçeler ve Poliçelerle İlgili Bankacılık Hizmetleri, Bonolar (Senetler) ve Bonolarla İlgili Bankacılık Hizmetleri, Çekler ve Çeklerle İlgili Bankacılık Hizmetleri

1.5.7. Bankalarda Servet Yönetimi, Saklama Hizmetleri Ve Yatırım Fonları

Bankacılıkta Saklama Hizmetleri, Servet Yönetimi ve Finansal Planlama Hizmetleri, Portföy Yönetimi ve Portföy Saklaması, Yatırım Danışmanlığı Hizmetleri, Yatırım Fonları

1.5.8. Elektronik Bankacılık Ve Banka Kartları

Bankacılık Hizmetleri ve Dağıtım Kanalları, Banka Kartları (<https://muratyayinlari.com> (06.05.2018; 17: 00)).

1.5.9. Bankacılık Sektöründe Hizmet Pazarlaması

Bankacılık faaliyetleri pazarlama alanında da çok yaygın olarak kullanılır ve her geçen gün yeni katkılar sağlamaktadır.

1.5.9.1. Hizmet Pazarlamasında Kullanılan Bankacılık Ürünleri ve Katkıları

Otomatik Para Çekme İşlemleri (ATM) ,Kredi Kartı, Elektronik Fon Transferi Sistemi (EFT) ,İnternet Bankacılığı, Ev ve Ofis Bankacılığı, Çağrı Merkezleri, Tüketici Kredileri

1.5.9.2. Bankacılık ve Pazarlamada Yeni Yaklaşımlar

Bankacılıkta Akıllı Kat Uygulamaları, Bankacılıkta Çağrı Merkezleri Uygulamaları, Bankacılıkta E-İş Uygulamaları, Bankacılıkta B2B Uygulamaları, Bankacılık Sektöründe Müşteri İlişkileri Yönetimi (Babuşcu, Hazar, 2017: 32).

1.6. BANKA TÜRLERİ

Bankaları farklı bakış açılarına göre gruplandırmak mümkündür. Aşağıda birçok banka türü verilecek fakat biz burada sadece birkaç banka türünün tanımını yapıp katılım bankalarını detaylı bir şekilde anlatılmıştır.

1.6.1. Temel Fonksiyonlarına İlişkin Gelirin Tanınmasına Göre Bankalar

Bankaların asıl fonksiyonu atıl paraları toplayarak başka ihtiyaç sahiplerine ulaştırmaktır. Bu toplama işlemi iki şekilde olur.

- a) Katılım bankaları
- b) Ticari (faizli bankalar)

1.6.2. Yasal Niteliklerine Göre Bankalar

Ülkelerde ayrıntılı bir şekilde yasal çerçeveye oturtulan bankalar genel olarak üç yasal kuruluş altında toplanır.

- a) Şahıs Şirketi Şeklindeki Bankalar
- b) Sermaye Şirketi Şeklindeki Bankalar
- c) Özel Yasalarla Kurulan Bankalar

1.6.3. Hizmet Sunduğu Kesim Özelliğine Göre Bankalar(Segmentasyon)

Banka faaliyetlerinin hitap ettiği kişiler türü bakımından incelenirse.

- a) Bireysel Bankalar
- b) KOBİ Bankaları
- c) Ticari Bankalar
- d) Kurumsal Bankalar (Yazıcı, 2015: 10).

1.6.4. Örgütlenme Alanlarının Yaygınlığına Göre Bankalar

Hizmet sunduğu özelliğe göre bankalar şu şekilde yazılabilir.

- a) Yerel Bankalar
- b) Bölgesel Bankalar
- c) Ulusal Bankalar
- d) Uluslararası Bankaları
- e) Kıyı Bankaları: Off – shore bankacılık olarak da adlandırılır. Ülkemizde bulunmayan bu bankacılık türünü kullanan birçok vatandaşımız

mevcuttur. Özellikle ticari kurumlar işlemlerini gerçekleştirirken kıyı bankacılığını kullanır ve diğer birçok bankada olmayan birçok hizmet seçeneğini sunmaktadır. Off – shore bankaları; vergi, yasa ve hukuksal düzenlemeler gibi kuralların sıkı olmadığı yerlerde kurulmuş olan banka türleridir. Genelde kurulan merkezler; Bahreyn, Bahama Adaları, Cayman Adaları, Aruba, Dublin, Malta, Singapur ve Urugay gibi yerlerdir. Off – shore bankaları genelde serbest bölgelerle ismi geçen bankalardır (<https://paratic.com> 08.05.2018; 15: 55).

1.6.5. Mülkiyetlerine Göre Bankalar

Bankalar sahip oldukları sermayenin kaynağına göre dört biçimde incelenir.

- a) Kamu Sermayeli Bankalar
- b) Özel Sermayeli Bankalar
- c) Özel-Kamu Sermayeli Karma Bankalar
- d) Yabancı Sermayeli Bankalar

1.6.6. Faaliyet Konularına Göre Bankalar

Müşteri kitlesine ve ekonomik alanlarına göre sınıflanan bankalar şunlardır.

- a) Tek Amaçlı Bankalar (Uzman Bankalar - Toptancı Bankalar)
- b) Çok Amaçlı Bankalar (Perakendeci Bankalar) (Babuşcu Ş, Hazar A, 2017: 60).

1.6.7. Ekonomik Fonksiyonlarının Özelliklerine Göre Bankalar

Bankalar ekonomik fonksiyonları yönünden de sınıflandırılabilirler.

1.6.7.1. Sektörel Bankalar

Tarım Bankaları, Maden Bankaları, İpotek Ve Emlak Bankaları, Halk Bankaları.

1.6.7.2. Ticaret Ve Mevduat Bankaları

Bu bankalarının verdiği hizmetler karşılığında ilk hedefleri kar elde etmektir. Hizmetlerini gerçekleştirebilmek için müşterilerinden mevduat toplarlar ve ihtiyacı olan diğer müşterilerine belli kar oranı ile finansal kaynak temini yaparlar. Bu teminlerini ise genellikle kısa ve orta vadeli zamanlarda gerçekleştirirler.

Mevduatları, ihtiyacı olan müşterilerine kaynak olarak vermeleri ekonomide kaydı para oluşturmasına neden olur.

Ayrıca ticari bankaların amacının kar olması, bankalar arası rekabete yol açar dolayısıyla sürekli kampanya veya reklam şeklindeki uygulamalara başvururlar. Böylece avantajlı hizmetlerin ortaya çıkmasının önünü açılır. Ticari bankaların bu hizmetleri; para transferleri, tahvil ve hisse senedi ihracı, döviz işlemleri, kiralık kasa hizmeti, nakdi ve gayri nakdi kredi işlemleri, sigortacılık ürünleri gibi çeşitler olduğunu görebiliriz (<https://paratic.com> 08.05.2018; 15: 55).

1.6.7.3. Yatırım Ve Kalkınma Bankaları

Yatırım bankacılığı türünün öncelikli amacı, kamu ve özel sektörlere uzun vadeli kaynak temini yapmaktır. Anonim ve kurumsal şirketlere kredi sağlarken, kurumların kendilerine ait hisse senetleri ve tahvilleri yatırımcıların almasını sağlarlar. Böylelikle aracı kurum görevi gibi işlemleri de gerçekleştirirler. Yatırım bankaları, özellikle uluslararası alanda ticaret yapan şirketlere yani ithalat ve ihracat işlemleri gerçekleştiren kurumlara önem verir. Yatırım bankalarının hizmetleri; gayrinakdi ve nakdi kredi, vesaik, kontrgaranti, akreditif, teminat mektubu, çeşitli sigortalar, toplu ödeme sistemleri, DBS, referans mektubu şeklinde sıralanabilir. Tabi bunların yanında kredi kartı, para transferi, döviz alışverişi gibi hizmetleri de bulunur.

Kalkınma bankaları; küçük büyük ölçekli tüm firmaların girişimcilik yaptığı alanlarda başından sonuna kadar destek olabilen bankalardır. Bu desteklerini gerçekleştirirken de önceliği endüstriyel sektöre verirler ve gelişiminde birçok katkı sağlarlar. Asıl hedefleri endüstriyel ticaretin içerisinde bulunan küçük büyük bütün firmalara uzun vadeli kaynak temin etmektir (<https://paratic.com>. 08.05.2018; 15: 55).

Yatırım ve Kalkınma Bankaları, Özel ya da kamu işletmelerinin genellikle uzun vadeli finansal ihtiyaçlarını karşılayan bankalardır. Yatırım bankaları, bu işletmelerin çıkarmış olduğu hisse senetlerini ve tahvillerini tasarruf sahiplerine ulaştırma işini yapar. Kâr amacı ile şirketlerin hisse senedi ve tahvillerinin piyasaya sunulması işlerini üstlenir. Kalkınma bankalarının fonksiyonları, yatırım bankalarının fonksiyonlarından farklıdır. Özellikle az gelişmiş ekonomilerde yatırım projelerinin

hazırlanması ve değerlendirilmesinde gerekli uzun vadeli fon kaynaklarının bulunabilmesinin yanı sıra eksikliği duyulan teknik bilgi ve deneyim için kalkınma bankaları kurulmaktadır (<http://www.muhasabedersleri.com>. 08.05.2018; 15: 50).

1.6.7.4. Merkez Bankaları

Emisyon Bankaları adı da verilen bu bankalar, buldukları ülkenin veya ülkeler topluluğunun yani AB gibi ülkelerin para politikasını belirleyen bir kuruluştur. Ülkenin para biriminin değerini korumak ve enflasyon hedeflemesine gitmek gibi görevleri de olabilir. Merkez bankasının ülkemizde asli görevi "fiyat istikrarını" sağlamaktır. Merkez Bankaları bu fiyat istikrarını para politikası araçlarıyla sağlamaya çalışır.

T.C. Merkez Bankası 11 Haziran 1930 yılında kurulmuştur. Devlet adına banknot çıkarmak suretiyle devlet adına para hareketlerini düzenleme yetkisi de Merkez Bankasıdır. Madeni paralar ise hazinenin sorumluluğunda darphaneye bastırılır ve T.C Merkez bankasının kontrolü ile piyasaya sürülür. T.C. Merkez Bankası anonim şirket olarak kurulmuş olup 1211 sayılı Merkez Bankası Kanunu ile Banka statüsü dışında kalan durumlarda özel hukuk kurallarına tabidir. Banka Kanunu'nda tanımlandığı üzere, Banka hisselerinin en az yüzde 51'i Hazine'ye ait olup, kalan kısmı millî bankalar, yabancı bankalar ve Türk ticaret müesseseleri ve Türk vatandaşlığına haiz gerçek ve tüzel kişilerce sahip olunmuştur.

Merkez bankasının görevleri ve yetkileri şu şekilde sıralanabilir;

- Banknot ihraç etmek,
- Devletin veznedarlık görevini yapmak,
- Mali ve iktisadi konularda devletin danışmanlığını yapmak,
- Ticari bankaların para rezervlerini (mevduat sahiplerine güvence sağlamak ve mali kesimde panikleri önlemek amacı ile merkez bankasının ticari bankalara tutmalarını zorunlu belli oranlardaki mevduat) muhafaza etmek,
- Ülkenin uluslararası ödeme araçlarının muhafızlığını yapmak,

- Bankaların öz kaynaklarını ve yabancı kaynaklarını kullandıktan sonra, Merkez Bankası son borç verme görevini yapar,
- Bankaların takas, tasfiye ve virman görevini yapmak,
- Krediyi düzenlemek ve denetlemek,
- Kliring (iki ülke arasındaki alışverişten doğan borç ve alacağın nakit kullanılmaksızın karşılıklı olarak mahsubu suretiyle hesabın tasfiye edilmesi) Kurumu olarak Kliring hizmetleri yapmak (www.muhasabedersleri.com 08.05.2018; 15: 50).

1.6.8. Şube Sayılarına Göre Bankalar

- a) Çok Şubeli Bankalar
- b) Tek Şubeli Bankalar (Yazıcı, 2015: 10).

İKİNCİ BÖLÜM

KATILIM BANKACILIĞI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

Katılım bankacılığının faizsiz bankacılık olduğunu belirtmiştik. Yani aslında katılım bankalarının çıkış sebebi faize bulaşmamaktır. Katılım bankacılığının tarihsel gelişimine başlamadan önce aşağıda faizle ilgili bazı bilgiler paylaşılacaktır.

2.1. FAİZ (RİBA) KAVRAMI

Arapçada riba, Türkçede faiz olan bu kelimenin lügat anlamı, ziyâde ve nemâ manalarına gelmektedir (Özsoy, 1994: 59).

Faiz, bankanın ya da benzer bir kurumun şahıs veya şirketlere verilen paranın belli bir süre kullanılmak üzere işletilmesine karşılık alınan kâr veya başkasından alınan paranın belirli bir süre kullanabilmek için ödemiş olduğu para olarak tanımlanmaktadır. Farklı bir ifadeyle; faiz, paranın taraflar arasında belirlenen süre içerisinde kiraya verilmesi ve bunun sonucunda fazlasıyla geri ödeme işlemine denir. Ayrıca faiz, paranın fiyatı olarak da değerlendirilebilir.

2.1.1. Faiz Kavramının Tarihsel Gelişimi

Günümüze kadar birçok kez tanımlanan faiz kavramı için farklı ifadeler kullanılmış ise de nitelik olarak benzer öğeler taşımaktadır. Genel anlamda faiz; ödünç, alım-satım veya herhangi başka bir sebepten zimmete geçen bir borca karşılık ödenecek olan mal veya para, şart kılınan fazlalıktır. Bu fazlalık belli bir vadeden dolayı gerçekleşir. Tarih boyunca, faiz, iktisadi hareketin gerçekleştiği her anda varlık gösteren bir bedeldir. Hiçbir zaman önemini kaybetmeden devam eden bu olgu, hayatın neredeyse her alanına girmesinden dolayı iktisadi bir konu olarak ele alınmıştır. Başta ilahi dinler olmak üzere felsefi, siyasi ve hukuki doktrinlerin de duyarlılıkla üzerine eğildiği bir konu olmuştur.

Faiz siyasi ve ekonomik rejimleri birbirinden ayıran önemli etkenlerden biridir. Dolayısıyla faizi, iktisadi hayatın vazgeçilmez esaslarından biri olarak görenler var olduğu gibi; iktisadi fonksiyonda ne rol alıyorsa alsın ortadan

kaldırılmalıdır diyenler de olmuştur. Bu farklı fikirler toplumun bir kesimin konuya dini, ahlaki veya toplumsal açıdan bakmasına karşın, diğer kesimin tamamen iktisadi düsturları baz almasından kaynaklanmıştır (Pıçak, 2012: 62).

2.1.1.1. İlkçağda Faiz Olgusu

İlk çağda faiz daha çok ahlaki açıdan ele alınmıştır. Eflatun, faizin ahlaki olmadığını ve ideal düzende insanların kâr elde etme fikrinden uzaklaşması gerektiğini belirtmiştir. Ayrıca faizin, insanları birbirine düşürebileceğini ve insanlar arasında uçurum yaratabileceğini savunmuştur. Dolayısıyla bu uygulamalardan uzak durulması gerektiğini ve faizin yasaklanması gerektiğini iddia etmiştir. Eflatun ve Aristo'nun faiz konusundaki düşünceleri başka birçok düşünörlere ilham vermiştir (Arslan, Kırmızı, 2007: 39).

Aristo'nun da görüşleri, hocası Eflatun'a paralellik göstermektedir. Aristo da ödünç veya emanet malların ticarete ve kâra dayanan değişimlerine karşı olmuştur. Ona göre; mübadeleden sonra bir kâr elde edilmez. Para bir mübadele aracıdır ve sonrasında daha fazla olarak geri dönmemelidir (Karakuş, 2006: 12).

Düşünörlere faizi ahlaki açıdan yasaklanması gerektiğini söylemişlerse de bu dönemde yaşayan devletlerde faizi farklı şekillerde uygulanmıştır.

Sümerler: Medeniyet ve şehir toplumunun temelini atan Sümerler, birçok alanda ilklere imza atmışlardır. Ödünç verilen bir malın geri iadesinde belli bir faiz miktarı uygulanmıştır. Faiz miktarı, zahire karşılığı üçte bir iken para karşılığı beşte bir olarak kabul edilmiştir (Şirin, 1994: 2).

Babil İmparatorluğu: Babil İmparatorluğu'nun meşhur hükümdarı Kral Hammurabi döneminde, kendi adıyla 282 maddelik Hammurabi Kanunlarını çıkarmıştır. Bu kanunlarda borçlunun borcunu tahsil biçimi, ödünç alınan bir şeyin işlemi, faiz ne tür durumlarda uygulanıp ne tür durumda uygulanamayacağını içeren hükümler mevcuttu. Bu kanunlar faize ilişkin uygulamaların varlığını göstermektedir.

Eski Yunan: Eski Yunan'da faiz yasaklanmasına rağmen bu yasaklara uyulmamıştır. Hatta o dönemde yaşayan Yunan halkını felakete sürükleyen faiz uygulamaları var olmuştur. Solon Kanunları adı verilen ve bu topluma eşitlik

getirmeye çalışılan düzenlemeler ile bu konuya çözümler geliştirilmiştir (Şirin, 1994: 2).

Roma İmparatorluğu: Roma Hukukunda, On İki Levha Kanunları vardır. Bu kanunlarla faize ilişkin kısıtlamalar getirilmiştir. Hatta Lex Genucia ile faiz adına her şey yasaklanmıştır. Daha sonra ki uygulamada Roma Hukuku'nda faiz, sermayenin tamamı üzerinden ve aylık olarak hesaplanmıştır (Arslan, Kırmızı, 2007: 39).

2.1.1.2. Ortaçağda Faiz Olgusu

Ortaçağ genel olarak Hıristiyan dinin eğilimlerin hâkim olduğu bir çağdır. Kilise etkisini iktisadi, siyasi ve hukuki alanda yoğun bir şekilde göstermiştir. Bundan dolayı dinin etkisi faiz konusundaki uygulamalarda da etkili olmuştur. Ortaçağ'da faizle alakalı fikirler, zamanla değişikliklere uğramıştır. Faiz yasağı önceleri din adamları için geçerli iken, daha sonraları herkes için geçerli olmuş ve uygulanmıştır. Ortaçağda para, verimsiz ve kısır fikri hâkimdir. Yani emek olmadan paranın fazlalık getirmesinin imkânı yoktur. Bu fikir, paranın fazlalık getirebilmesi için emek harcanmalıdır görüşünü savunur (Karakuş, 2006: 13).

Bu dönemde faize genel anlamda karşı çıkmıştır. Fakat toplumda gecikme faizi, risk faizi gibi çeşitli türlerde faiz uygulamaları devam etmiştir (Şirin, 1994: 3).

2.1.1.3. Yeniçağda Faiz Olgusu

1776 yılında Adam Smith “Ulusların Zenginliği” adlı eser yayınlamıştır. Daha sonra 1843 yılında John Stuart Mill “Siyasal İktisadın İlkeleri” adlı eser yayınlamıştır. Bu iki eserin yayınlanma tarihleri arasındaki dönem, klasik iktisadi düşüncenin kurumsallaşması dönemidir. Zaten bu akım batıda iktisadi fikir akımının olgunlaşmış halidir (Ersoy, 2012: 48).

Klasik iktisatçılar faizi, müdahaleyi bile gerek görmeden piyasa tarafından belirlenen bir unsur olarak görmüşlerdir (Özsoy, 1994: 31).

Yeniçağ, dünya genelinde klasik iktisadi düşüncenin önemli etkilerinin yayıldığı dönem olmuştur. Ayrıca bu dönem Batı Avrupa'daki liberalizm düşüncesinin teorik olarak temellerini oluşturmuştur. Tabi ki eleştirileri de beraberinde getirmiştir (Ersoy, 2012: 313).

Sosyalizm sisteminin ileri gelenleri; Karl Marx, Ferdinand Lassalle, Frederic Engels, Karl Rodbertus ve Proudhon gibi düşünürler, faizin, emekten gaspedilmiş bir gelir olarak görmüşler ve faizin hiçbir hizmet karşılığı olmaması gerektiğini savunmuşlardır (Zeytinoğlu, 1992: 92-101).

2.1.2. Faizin Haram Olması

Faiz, İlahi kaynaklı bütün dinlerde yasaklanmıştır. Müslümanlar da ticari ve ekonomik hayat faaliyetlerinde faizden uzak durmaya çalışmışlar ve faizli bankalara ilgisiz kalmışlardır. İslâmiyet'e göre faizin haram olması, ekonomik anlamda bankacılık sistemine girmeyen atıl paraların oluşmasına sebep olmuştur. Bu atıl kalan fonların sermaye oluşumuna ve ekonomik sisteme dâhil edilmesi için dini hükümlere uygun, yani faizin olmadığı kurumlar oluşturulmaya çalışılmıştır. Böylece hem sosyal yaşantının düzenlenmesi hem de ekonomik verimliliğin sağlanması için bu tür finansal kurumlara ihtiyaç olmuştur. Bu çalışmaların bir sonucu olarak Katılım Bankaları (Faizsiz Bankalar veya İslami Bankalar) ortaya çıkmıştır (<http://www.katilimbankalari.com> (09.05.2018; 17: 00)).

2.1.2.1. Tevrat'ta Faiz

İslam dini faizi yasakladığı gibi Yahudilikte de faiz yasaklamıştır. Örneğin; Musa(a.s)'a vahiy edilen ve İsrail kavmine gelen Tevrat'ın 22. Babında şöyle denilmiştir: “Eğer kavmine, yanında bulunan bir fakire ödünç para verersen, ona karşı faizci olma”. Ayrıca 23. babında da “kardeşine faizle ödünç verme; ne gümüşü, ne yiyeceği ne de faizle verilen başka bir şeyi” denilmektedir (En-Neccar, 1976: 89).

Yukarıda ki ayetlere bakıldığında, görülüyor ki Yahudilerde de faiz yasaktır, fakat sadece kendi aralarında faizi yasaklamışlardır. Kendilerinden olmayan yabancılara faiz uygulanmış. Çünkü para işlerinde, alışverişlerinde faiz uygulanabileceğine hükmetmişlerdir.

2.1.2.2. İncil'de Faiz

Lukas İncili'nin 6. Kısmında “...hiçbir şey beklemeden ödünç verin” ifadesinde faizsiz krediler teşvik edilmekte ve faizli krediler ise yasaklandığı görülmektedir. Hıristiyanlığın ilk dönemlerinden, kiliselerin Roma'nın Papalık Kilisesinden ayrılmasına ve reform hareketine kadar faiz yasağı devam etmiştir.

Faizin yasak olması bütün kiliseler tarafından kabul edilmiştir. 1777'de, Paris Parlamentosunda, kutsal kitaplarda haram kılınan her türlü faizi yasaklamıştır (Braudel, 1992: 56).

2.1.2.3. Kur'an-ı Kerim'de ve Hadislerde Faiz

İslâmiyet'te ise faiz çok kesin ve kati bir dille yasaklanmıştır. Ayet-i Kerime'lerde ve hadis-i şeriflerde faizin haram olması, gerekçeleriyle birlikte birçok defa Müslümanlara aktarılmıştır. Ayet-i Kerime'lerde, anapara üzerinde meydana gelebilecek her artış değil, özel bir artış olan faiz yasaklanmıştır. Ticaret ile elde edilecek anapara artışına karşı çıkılmayarak, ticarete tevsik edici olunmuştur (Mevdudi, 1989: 104).

İslamiyet'ten önce Arabistan yarım adasında katlı ve katsız faizcilik çok yaygındır, böylece fakir her geçen gün daha da fakirleşirken, zenginler servetlerine servet katmışlardır. Çoğu fakir kişilerin tüketim ihtiyacı için ödünç aldıkları paralara zamanında ödeyemediklerinde, faizler durmadan katlanarak artar, faiz anaparayı geçer sonunda borçlu her şeyinden olurdu. Kur'an, önce katlı faizi haram kılmıştır. Sonra azı ve çoğuyla her çeşit faizi haram kılmış ve faizin bulaştığı her türlü muameleleri yasaklamıştır (Akcan, 1997: 27).

Çünkü faiz, hem ekonominin normal akışına ve hem de piyasanın ekonomik kurallar içerisindeki tabii oluşumunu sarsar ve ciddi zarar verir. Ayrıca bir toplumda, insanlar arasında bulunması gereken dayanışma, yardımlaşma ve kardeşlik duygusunu yok eder ve sosyal adalet anlayışına aykırı bir durumdur (Özsoy, 1987: 5).

Kur'an-ı Kerim'de ve hadislerde “faiz” kelimesi yerine Arapça karşılığı olan “riba” kelimesi geçmektedir. Riba'nın anlamı artma ve çoğalma demektir. Terim olarak borçtan elde edilen gelir veya bu geliri elde etmek için yapılan işlem anlamına gelir.

Faizin kesin şekilde yasaklandığı ifadeler Kur'an-ı Kerim'in dört ayetinde geçmektedir. Bunlar Rum, Nisa, Al-i İmran ve Bakara sureleridir.

Ayetler şu şekildedir:

“İnsanların malları içinde artsın diye verdiğiniz herhangi bir faiz, Allah katında artmaz. Fakat Allah'ın rızasını dileyerek verdiğiniz herhangi bir sadaka böyle değildir. İşte onlar, sevaplarını kat kat alanlardır.” (Rum Suresi, 39. Ayet).

"Yahudilerin haksızlıklarından, çoğu insanı Allah yolundan menetmelerinden, yasak edildiği halde faiz almaları ve insanların mallarını haksız bir şekilde yemelerinden ötürü, kendilerine helal kılınan temiz şeyleri onlara haram kıldık. Onlardan inkâr edenlere, elem verici azap hazırladık." (Nisa Suresi, 160-161. Ayetler).

"Ey inananlar! Kat kat artırılmış faizi yemeyin. Allah'tan korkun ki, kurtuluşa eresiniz." (Al-i İmran Suresi, 130. Ayet)

"Faiz yiyenler mahşerde ancak şeytanın çarptığı kimsenin kalktığı gibi kalkarlar. Bu onların ‘zaten alış-veriş de faiz gibidir’ demelerindedir. Oysa Allah, alış-verişi helal, faizi haram kıldı. Kime Rabb'inden bir öğüt gelir de faizcilikten geri durursa, geçmişi kendisinedir. Onun işi Allah'a aittir. Kim faizcilığe dönerse, iste onlar cehennemliktir. Onlar orada temelli kalacaklardır." (Bakara Suresi, 275. Ayet)

"Allah faizi mahveder, sadakaları ise arttırır. Allah vebal yüklenici hiçbir günahkârı sevmez." (Bakara Suresi, 276. Ayet)

"Ey inananlar! Allah'tan sakının, inanmışsanız faizden arta kalmış hesaptan vazgeçin. Böyle yapmazsanız, bunun Allah'a ve Peygamberine karşı açılmış bir savaş olduğunu bilin. Eğer tövbe ederseniz sermayeniz sizindir. Böylece haksızlık etmemiş ve haksızlığa uğramamış olursunuz." (Bakara Suresi, 278-279. Ayetler)

İslamiyet'te Kur'an-ı Kerim'den sonra en önemli rehber, asli delil sünnet ve nakli kaynak Hadis-i Şeriflerdir. Hz. Peygamber, Hadis-i Şerifleri'nde faize değinerek özellikle alış-veritse faizden bahsetmiştir.

Hz. Peygamber'in alış-veriş ile ilgili faiz hakkındaki Hadis-i Şerifi şöyledir: “Altına karşılık altın, gümüşe karşılık gümüş, buğdaya karşılık buğday, arpaya karşılık arpa, hurmaya karşılık hurma, tuza karşılık tuz, misli misline, eşit ölçüde ve peşin mübadele edilmelidir. Mallar farklı cinslerden ise istediğin gibi (peşin veya veresiye ve istediğiniz miktarlarda) mübadele edebilirsiniz” (Müslim, 81).

Son peygamber Hz Muhammed'in (a.s.v.) Veda Haccında söylemiş olduğu “ Faizin her çeşidi kaldırılmıştır ve ayağımın altındadır. Lakin borcunuzun aslını vermek gerekir. Ne zulmediniz, ne de zulme uğrayınız. Allah'ın emriyle faizcilik artık yasaktır. Cahiliyeden kalma bu çirkin âdetin her türlü ayağımın altındadır. İlk kaldırdığım faiz de Abdulmuttalib'in oğlu (amcam) Abbas'ın faizidir (www.enfal.de. Aktaran: Eskiçi, 2007: 5).

İslam tarihine bakıldığında Müslüman halklar, bahsi geçen ayet ve hadisler doğrultusunda kesin bir dille İslamiyetçin faizin haram olduğunu belirterek faizi yasaklaması üzerine bankacılık sistemine genellikle temkinli ve soğuk yaklaşmışlardır. Ülke kalkınması için sermaye birikiminin vazgeçilmez bir unsur olması İslâm iktisatçılarını halkın dini inançlarına uygun bir alternatif aramaya sevk ederek faizsiz bankacılık sistemini doğurmuştur (Eskiçi, 2007: 4).

2.2. KATILIM BANKALARININ ORTAYA ÇIKIŞ NEDENLERİ

Katılım bankalarının oluşmasında birçok sebep bulunmaktadır. Bunları belli başlıklar halinde şu şekilde incelemek mümkündür: Katılım bankalarının ortaya çıkış nedenlerini; dini nedenler, ekonomik nedenler, sosyal nedenler ve politik nedenler olarak dört grupta incelenebilir.

2.2.1. Dini Nedenler

Katılım bankalarının oluşmasında, İslam dininde faizin kesin bir şekilde yasak olması ve para ticaretinin yapılmaması önemli bir neden olmaktadır. Faizin az ya da çok olmasının hiçbir önemi olmayıp, faiz Müslümanlar için yasak kılınmıştır. Aynı yasak Musevi ve Hristiyan dini mensupları için de geçerlidir. Ancak Tevrat'ta, faiz tartışmasız yasak edildiği halde Museviler içlerinde yasağı uygulamakta, dinleri dışında olanlara faiz uygulamak yasaklanmamaktadır (Hatunoğlu, 1995: 12-13)

Katılım Bankacılığı'nı (Faizsiz/İslâmi bankacılığı) doğuran temel dini neden, faizin İslam dinine göre haram olması ve yasaklanmış olmasıdır. Bu konu yukarıda faiz başlığı altında detaylı bir şekilde açıklanmıştır.

2.2.2. Ekonomik Nedenler

Günümüz ekonomisinde, İslam ülkelerinin çoğu genel itibarıyla ya gelişmekte olan ya da az gelişmiş ülkeler kategorisinde yer aldığı görülmektedir. Bir ülke ileriye yönelik kısa, orta veya uzun vadeli stratejik planlar yapıyorsa bu ülkeler için, en önemli konulardan biri finansal kaynak oluşturabilmektir ve mevcut şartlarda iyileştirmeler yaparak finansal kaynak çekebilmektir (Uçar, 1993: 26).

1970'li yıllarda OPEC ülkelerinin petrol fiyatlarına yaptığı zamlar Katılım bankalarını ortaya çıkaran ekonomik nedenlerin başında gelir. Petrol zamlarıyla birlikte artış gösteren Petro-dolarların büyük mali birikimlere ve tasarruflara neden olması ve oluşan bu tasarrufların İslam ülkelerini ekonomik işbirliğine yöneltmesine sebep olmuştur (Budur, 2003: 15).

OPEC ülkelerinin petrol fiyatlarını arttırması ile OPEC ülkelerin dış ticaret fazlalıkları ve Petro-dolar olarak adlandırılan tasarrufları doğal olarak artış göstermiştir. Fakat bu artış, İslam ülkelerinin kalkınma ve gelişmesine katkıda bulunmamıştır. Çünkü tasarruflar Batı ülkelerine akmıştır. Hatta bu ülkelerde gelir dağılımında adaletsizliklere neden olmuş, bu olumsuz durum İslam ülkelerini ekonomik çözüm arayışına itmiştir. Ayrıca petrolün yanı sıra, doğal zengin kaynakları ve insan gücü olmasına rağmen; yeterli sermayeyi bulamadıkları için bu kaynakları değerlendirmeyen geri kalmış ve gelişmekte olan İslam ülkeleri de bulunmaktadır. Bu durum sermayesi fazla olan İslam ülkeleri ile sermaye açığı olan İslam ülkeleri arasında bir işbirliğinin oluşması, olumlu sonuçlar doğurabileceği düşüncesi de faizsiz bankaların kuruluşunda önemli rol oynamıştır (Türkmenoğlu, 2007: 16).

İslami bankacılığının yani katılım bankacılığının ortaya çıkmasının ekonomik sebepleri incelendiğinde özellikle 1970'li yıllarda Arap ülkelerinin petrol kaynaklarından elde ettikleri gelirleri ekonomiye kazandırılmaları, kalkınmaya katkı sağlama arayışı ön plana çıkmaktadır (Akgüç, 1989: 146).

Faizsiz bankacılığın doğuşunu hazırlayan ekonomik etkenlere, petrol gelirleri dışında şu iki sebep de eklenebilmektedir:

Günümüzdeki mevduat veya ticari bankaları, kalkınma hedefine yönelik uzun süreli yatırım kredileri vermek yerine, daha çok ticari amaçlı kısa süreli kredileri

vermekte, bu tutum gelişmekte olan ÷lkelerin kalkınmalarına engel oluşturmaktadır. Katılım bankaları, kalkınma hedefine yönelik yatırım projelerini finanse ederek, gelişmekte olan ÷lkelerdeki bu eksikliği giderebilmektedirler.

Klasik bankalar, sanayi ve ticaretin ortakları olmadıklarından öncelikli hedefleri kendi çıkarlarını düşünmeleridir. Bunun sonucu olarak kredi verdikleri firmaları verimlilikleri açısından gerektiği gibi denetleyememekte ve bu firmaları izleyememektedirler. Bu durum, ÷lke ekonomisine zarar vermektedir. Oysa katılım bankaları, daha çok ortaklık kapsamlı fonlarını faaliyette tuttuklarından dolayı, ÷lke ekonomisinin menfaatlerini ve fon kullanımını kontrol altına almak zorundadırlar (Akgüç,1989: 169).

2.2.3. Sosyal Nedenler

Bir toplumda sosyal barışın sağlanabilmesi için gelir dağılımının bireyler arasında dengeli olması gerekir. Yani zengin ile fakir arasındaki gelir farkının azaltılması gerekir. Buda ancak toplum gelirinin ekonomik yönden üçgen piramit şeklinden, çan şeklindeki piramide geçmekle mümkün olur (Fidancı,2011: 12).

Beşer hayatını isterse, faizin tüm çeşitlerini öldürmeli. Toplumdaki üst tabaka ile alt tabaka arasındaki sıla-i rahm kopmuştur. Aşağıdan ihtilal sadaları, intikam vaveylaları, kin ve hased eninleri yükseliyor. Yukarıdan zulüm ve tahkir ateşi, tekebbürün sıkleti, tahakküm saikası iniyor.

Aşağıdan tahabbüb ve itaat, hürmet ve imtisal çıkmalı. Yukarıdan merhamet ve ihsan, şefkat ve terbiye inmeli. Beşer bunu isterse zekâta sarılmalı, ribayı yani faizi yok etmeli. Kur'anın adaleti, âlem kapısında durup faize der: "Yasaktır! Hakkın yoktur, dönmelisin!"

İnsanlık bu emri dinlemedi, ikinci dünya savaşı ile çok büyük ve dehşetli bir tokat yedi. Daha müthişini yemeden bu emri dinlemeli (Bediüzzaman,1927: 709).

Toplum bireylerden meydana gelir ve bu bireylerin her birinin ekonomik durumu farklılık gösterir. Dolayısıyla ÷lkeler bireyler arasındaki ekonomik farklılığı azaltma çabasına girmelidir ki toplumdaki sosyal barışı rahat bir şekilde tesis edebilsin. Katılım bankaları da gelir sahiplerinin, faiz aracılığıyla gelirlerine gelir

katmasını engellemek için faydalı bir kurum olarak kendini göstermektedir (Doğan, 2008: 20).

Bir toplumu oluşturan bireylerin bazısı zengin, bazıları fakir, kimi köylü, kimi ise şehirlidir. Sermaye sahibi olmak her toplulukta gücü elinde bulundurmak olarak değerlendirilir. Bu durum sosyal barışı tehlikeye sokmaktadır. Genel anlamda tüketim amacıyla borç alınmakta ve geri ödemeler de sorun yaşanmaktadır.

Söz konusu bu olumsuz durum; bireyler arasında değil, bazen devletlerin bile birbirleriyle olan ilişkilerinde ortaya çıkmaktadır. Örnek verecek olursak; İngiltere, II. Dünya Savaşı sırasında Amerika Birleşik Devletleri'nden faizsiz olmak koşulu ile borç talep etmiş, ancak talep kabul görölmemiştir. İstişareler neticesinde ise, borç verilmesi durumunda faiz şartına bağlanmak suretiyle kabul edilebileceği ifade edilmiştir. Bu durum İngiliz halkı üzerinde oldukça olumsuz bir etki bırakmıştır. Anlaşmayı yapan Lord Kiens, şu sözlerle durumu ifade etmiştir: “Bu anlaşmada Amerika'nın bize karşı tutumu ve davranışlarından duyduğum üzüntü ve büyük acıyı hiçbir zaman unutmayacağım. Çünkü Amerika, bizlere faizsiz bir kuruş bile vermeyi kabul etmemiştir.”

Katılım bankacılığı anlayışında ortaklık hâkim olduğundan “Sen çalış, ben yiyeyim” anlayışı bu kurumlarda yer bulamamaktadır. Anlaşılacağı üzere sosyal barış açasından önemli rol oynamaktadır. Ayrıca, yeni istihdam imkânlarının oluşmasına da yardımcı olmaktadır. Bu yönüyle de ülkede veya toplumda düzen sağlayıcı bir etki yapar ve faizin bu yıkıcı etkilerini ortadan kaldırııcı bir rol üstlendiğini de söylemek mümkündür (Yılmaz, 2016: 21).

“İşlam bankacılığının doğusuna ve gelişimine ekonomik ve dini nedenler kadar sosyal nedenlerde zemin hazırlamıştır. Faizsiz bankacılık, sermayenin reel ekonomi çerçevesinde değerlendirilmesi neticesinde istihdam alanları açmakta üretim faktörlerini harekete geçirmektedir. Böylelikle faizsiz bankacılık sosyal barısın, toplumsal bütünlüğün sağlanmasında önemli rol oynamaktadır.

Faizsiz bankacılık ile ekonomik sistem içerisindeki farklı gelir gruplarının oluşturdukları sosyal tabakalar arasındaki dengesizliğin azaltılabilmektedir. Ayrıca faizden dolayı meydana gelebilecek haksız zenginleşme ve neticesinde emek arz

edenlerin aleyhinde gelişebilecek sosyal adaletsizliklerin önüne geçilebilmektedir (Eskici, 2007: 4-5).

2.2.4. Politik nedenler

Bazı İslâm ülkelerinde, İslâm bankacılık sisteminin yaygınlaşmasında politik nedenler de etkili olmuştur. Suudi Arabistan'da İslam bankacılığının kurulmasında etkili olan bir sebep, devlet yönetimi dini esaslara göre Pakistan ve İran'da; petrol gelirleri ile de zenginleşen sarrafları kontrol altına alma isteğidir. Bu durum politik sebepler arasında sayılabilir.

Ayrıca, alternatif bir ekonomik arayışların da böyle bir finans sisteminin kurulmasında etkili olmuştur. Uluslar arası etken ve güçlerin değerlendirilmesi açısından bakıldığında ise İslâm ülkeleri kalkınmayı ve büyümeyi sağlayarak diğer dünya ülkeleri arasında politik bir güç sahibi olabilmek için faizsiz bankacılığın getirdiği çeşitli avantajları kullanmaya çalışmışlardır. İslam Kalkınma Bankası'nın kurulum hedeflerinden birisi de İslam ülkeleri arasında işbirliğini sağlama ve ekonomik etkinliği arttırmaktır. Bununla birlikte uluslar arası düzeyde güçlü bir politik iradeye sahip olma çabasıdır." (Akgüç, 1987: 162).

2.3. KATILIM BANKALARININ ORTAYA ÇIKIŞI VE TARİHİ GELİŞİMİ

Bu bölümde faizsiz bankacılığın ilk ortaya çıkışı ve tarih seyrinde nasıl geliştiği anlatılacaktır.

2.3.1. Tarihte İlk Faizsiz Bankacılık Denemeleri

Dünya üzerinde ilk faizsiz bankacılık faaliyetleri ve faizin kanunlar yoluyla yasak edilişi M.Ö. 2000'li yıllarda, Babil'de, Hammurabi'nin hükümdarlığı dönemine dayanmaktadır. Faizsiz bankacılık faaliyetlerini incelemeye önce ilk bakılması gereken bankacılık faaliyetlerinin, yani faiz üzerinden alışveriş yapmanın tarihidir. Dünya üzerinde ilk faizli bankacılık işlemi Sümerler zamanına dayandığı bilinmektedir. M.Ö. 3000-3500 yıllarında Sümerler faiz ile kredili mal alış verişini yaptıkları görülmektedir (Terzi, 2013: 2).

Aynı dönemde Babil devletinde mabetlerde rahiplerin borç para verdiğine dair bankacılık faaliyetleri yapıldığına dair belgeleri bulunmuştur. Yine M.Ö. 2000 yıllarında Eshunanca Krallığında bankacılık ile ilgili kanunlar düzenlenmiştir (Kımalı, 2012: 5).

Bankacılık sisteminin ilk denemeleri ve kanunlar ile yapılmaya başlanmasının ardından, faizsiz bankacılık, Hammurabi'nin M.Ö. 2123-2081 yılları arasında Babil'de hüküm sürdüğü dönemde kanunlar arasına girmiştir. Hammurabi Kanunlarınının 100-107. Bölümü borç para verme işlemlerinin nasıl yapılacağı hakkındadır (Akın, 1986: 110).

Faizsiz bankacılık işlemleri sadece Babil'de Hammurabi Kanunları ile düzenlenen milat öncesi çağlarla sınırlı kalmamıştır. Bazı kaynaklara göre, M.Ö 600 yıllarında Murashu adındaki Yahudi ailelerin faizsiz para verme işlemleri yaptıkları da bilinmektedir (Akın, 1986: 110).

2.3.2. İlk ve Orta Çağda Faizsiz Bankacılık Denemeleri

İlk ve orta çağda yürütülen faizsiz bankacılık işlemlerinin temelini dini inanışlar ve Kutsal Kitapların buyrukları oluşturur diyebiliriz. İnsanlar, dini inanışların emri gereği faiz konusuna her zaman mesafeli durmuşlardır ve faizli bankacılık işlemlerinden kaçınmaya çalışmışlardır. Bu yüzden her dönemde faizsiz bankacılık işlemlerine rastlamak mümkündür.

Orta Doğu'da 10. ve 15. yüzyıllar arasında Şerri Hükümler esasına göre faizsiz ticari faaliyetler gerçekleştirilmekteydi. O zamanda ki Müslüman toplumları hem kendi aralarında, hem de özellikle İspanya başta olmak üzere Avrupalı ülkelerle faizsiz temele dayanan güçlü bir ticari ilişki içinde bulunmuşlardır (Karaahmetoğlu, Göncüoğlu, 2014. Aktaran: Gönen, 2017: 20).

“Temple Mezhebi” olarak bilinen “Templier”ler, M.S. 1100 yıllarında Hristiyan hacıları korumak için kurulan ve Avrupa'da faizsiz fon sağlama işlemleri yürütmekte olan bir kurumdu (Canbaz, 2013: 4).

Faizin tüm ilahi dinlerce haram olması ve halkı etkileyen büyük düşünürler tarafından kabul edilmeyişi, Avrupa'da faizsiz bankacılık faaliyetlerinin yürütülmesine sebep olmuştur.

Orta çağda Osmanlı İmparatorluğunda faizsiz finansman yardımı gerçekleştiren para vakıfları bulunmaktadır. Para vakıfları, Osmanlı'da ilk faizsiz kredi uygulamasını başlatan kurumlardır. Para vakıflarında, hayır amaçlı paralar toplanmış ve toplanan bu fonular, Karz, Mudaraba, Murabaha ve Bidâa gibi yöntemlerle işletilmiştir. Elde edilen gelirler vakfın hayır yönüne sarf edilmiştir. Murabaha, en çok başvurulan yöntemdir. Bu yöntemle piyasa rayiçleri gözetilmiş ve yıllık % 10-15 gibi kâr sınırlaması getirilmesi ile ekonomiye uzun vadeli istikrar sağlamıştır (Döndüren, 2008: 1).

Osmanlılarda ilk bilinen para vakfı, Fatih Sultan Mehmed'in, geliri yeniçeri ocaklarına verilen etlerin sübvansiyonunda kullanılmak üzere vakfettiği 24.000 altın tutarındaki vakıftır. Fatih'ten sonra İstanbul'da, 1456-1551 yılları arasında 1161 para vakfı kurulmuştur (Döndüren, 2008: 4).

Daha sonra gelecek yüzyıllarda tüm dünyada olduğu gibi Osmanlı devletinde de liberalizm ve kapitalizm gibi ekonomik fikri cereyanların etkisi görünmeye başlamasıyla beraber faizsiz bankacılık işlemleri yerine konvansiyonel bankacılık işlemleri hâkim olmaya başlamıştır (Gönen, 2017: 20).

2.3.3. Yeni Çağda Faizsiz Bankacılık Denemeleri

Yeniçağ, ekonomi, sanayi ve ticaret alanındaki gelişmelerin çok ileri düzeye ulaştığı bir dönemdir. Bu dönemde gelişen küreselleşme ve sanayileşme hareketleri sonucu liberalizm ve kapitalizm gibi yeni ekonomik akımlar görünmeye başladı. Özellikle kapitalizm fikrinin gelişmeye başlamasıyla beraber faiz konusundaki hassasiyetleri kırılmaya başlamış. Hatta faiz konusunda ciddi tavizler verilerek faiz, ticaret hayatının olmazsa olmaz unsuru olarak kabul edilmiştir.

18 ve 19. yy Avrupa'sında liberalizm, kapitalizm ve sosyalizm gibi akımlar gelişmeye başlamış ve Avrupa'yı etkisi altına almıştı. Bu ekonomik akımlardan yalnızca sosyalizmin faiz konusuna sıcak bakmadığı ve hassasiyeti bulunduğu görülmektedir. Başta Karl Marx olmak üzere, bu akımın en önemli temsilcilerine göre faiz, hiçbir hizmet karşılığı olmayıp, emek üzerinden gasp edilmiş bir gelirdir (Şahin, 2007: 20).

Yeniçağda ortaya çıkan akımlardan, faiz kavramına yalnızca sosyalizmin karşı çıkmıştır. Kapitalizmin, finansal sisteme hâkim olduğu dönemde, “Dostluk Cemiyetleri” adı altında faizsiz bankacılık örneği görülmüştür. Fakat bu gelişme bu konuda verilebilecek tek gelişmedir. Tüm bu finansal akım ve reformlar sadece ağır faiz yükünü beraberinde getirmiştir.

Bu yüklerden korunmak veya kurtulmak amacıyla, Avrupa’da “Dostluk Cemiyetleri” kurulmuştur. 18.yy Batı Avrupa’ında kurulan bu cemiyetler, Kapitalist Dünya düzeninde faizsiz bankacılığın neredeyse tek örneği olmuşlardır. Osmanlı Devleti’nde bulunan, 15 ve 16.yy’larda Osmanlı finansal sisteminin temelini oluşturan para vakıflarının da yerini, 19.yy’a gelindiğinde, kapitalizmin etkisi ile faizli bankacılık işlemleri almıştır (Cihangir, 1986: 110).

2.3.4. Modern Çağda Katılım Bankacılığı Faaliyetleri

Katılım bankacılığına dair en önemli gelişmeler “Modern Çağ” olarak adlandırılan 20. ve 21. yy da gerçekleşti. Katılım bankacılık sisteminin yayılması yine bu dönemde gerçekleşmiştir. Dünyada ilk katılım veya faizsiz bankacılık esaslarına dayalı banka, 1960’lı yıllarda Mısır’da kurulma çalışmaları başlamıştır. 1963 yılında, Mısır’da Mit Ghamr Kasabasında, Ahmet en-Naccar liderliğinde ilk faizsiz İslami Banka kurulmuştur (Chong, Liu 2010. Aktaran: Gönen, 2017: 21).

Kurulan bu bankanın adı, Mit Ghamr Saving Bank (Tasarruf Bankası) olmuştur. Mısır köylüsünün tarımsal ve ticari ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulan bu banka bir tasarruf bankasıdır. 1963-67 yılları arasında faaliyet göstermiştir (Çetrez 2016. Aktaran: Gönen, 2017: 21).

1963 yılında kurulan bu Mit Ghamr Saving Bank, 70’li yıllarda kurulacak ve Arap dünyasından çıkıp, giderek tüm dünyaya yayılacak olan faizsiz bankacılığının ilk örneğidir.

Ardından Nasır Sosyal Bankası kurulmuştur. Bu banka yine Mısır’da, 1971 yılında, Kahire’de kurulmuş ve ilk faizsiz işlem yapan ticari banka, olmuştur. Faizsiz işlem yapan bu ticari banka, Sosyal güvenlik sistemini geliştirmek amacıyla kurulmuştur.

1974 yılında “İslam Kalkınma Bankası” adıyla başta Suudi Kraliyet Ailesi desteği olmak üzere çoğu Müslüman Arap ülkelerden oluşan 22 fon sahibi üye ülkenin desteği ile kurulmuştur. Kurulan bu bankanın amacı devletlerarası projeler için gelişim fonu hizmeti vermektir (Okumuş, 2005. Aktaran: Gönen, 2017: 21).

İslam Kalkınma Bankası, kuruluş gayesi olan özel sektör yatırımlarına fon sağlama işini yerine tam olarak getirememiştir. Bunun üzerine özel sektörün fon açığını gidermek maksadıyla 1975 yılında Dubai İslam Bankası kurulmuştur. Dubai İslam Bankasını kuruluşuyla beraber, İslami bankacılık, bizdeki adıyla katılım bankacılığı faaliyetleri dünya çapında hızla yayılmaya başlamıştır.

1977 yılında Mısır’da Faisal İslam Bankası, Sudan’da Faisal İslam Bankası ve Kuveyt’te Kuveyt Finans kurumları kurulmuştur. Daha sonra, 1980 yıllarında faizsiz bankacılık yani katılım bankaları işlemleri gerçekleştiren kurumlar, Arap ve Körfez ülkelerinden çıkarak, Orta Doğu, Uzak Doğu ve Batı ülkelerine yayılmıştır (Eskici, 2007: 16).

2.4. DÜNYA’DA KATILIM BANKACILIĞI VE UYGULAMALARI

Günümüzde çoğu İslam ülkesinde, hatta gayri Müslim ülkelerde bile katılım bankaları faaliyet göstermektedir.

2.4.1. Orta Doğu ve Afrika Ülkeleri

Mısır: Daha önce belirtildiği gibi, dünyada ki ilk İslami bankacılık çalışmaları Mısır’ın Mit Ghamr Kasabasında 1963 yılında başlamıştır. 1963 ve 1967 yılları arasında bu banka faaliyetlerini sürdürdükten sonra, yine Mısır’ın Kahire şehrinde, ikinci bir faizsiz bankacılık denemesi olan ve dünyada ilk ticari katılım bankası adını alan Nasır Sosyal Bankası kurulmuştur.

70’li yıllarda tüm dünyada katılım bankacılığı yaygınlaştı ve birçok farklı ülke katılım bankacılığı faaliyetlerini çoğalttı. Benzer biçimde Mısır da faizsiz bankacılık faaliyetlerini çoğaltarak devam etmiştir. 1977 yılında, Mısır’da ikinci katılım bankası olan Mısır Faisal İslam Bankası, Suudi-Mısır ortaklığıyla kurulmuş.

Daha sonra tamamı Mısır sermayesi ile kurulan İslami Kalkınma ve Yatırım Bankası faaliyete geçmiştir (Uçar, 1989: 47).

Sudan: Sudan’da ilk faizsiz bankacılık faaliyeti gösteren banka 1975 yılında kurulan Faisal İslam Bankası’dır. 1980 yılında da El-Todaman Bankası adıyla ikinci faizsiz işlem yapan banka kurulmuştur. Sudan’da daha sonra birçok islami banka kurulmuştur. Yaygınlaşarak kurulmaya devam bu eden bankalar; Batı Sudan Bankası, Sudanlılar İslam Bankası, İslam Kalkınma ve İşbirliği Bankası ve Al Baraka Investment Bank olmuştur (Akin, 1986: 262).

İran: Günümüzde İran faizsiz bankacılık sektöründe dünyada çok önemli bir konumdadır. İran katılım bankalarının aktif toplamı Katılım bankacılığı yapan tüm finans kuruluşları arasında en önde gelir. İran devletinde ki bankalarının tamamının katılım bankacılığı faaliyeti yürütüyor olması bu durumun asıl sebebidir. Tüm dünyadaki katılım bankacılığı faaliyetleri göz önüne alındığında, 2008 yılında, katılım bankalarının aktif toplamında, İran 154,6 milyar dolar ile açık ara öndedir (TKBB, 2008: 28).

İran faizsiz bankacılık sektörü 2011 yılına gelindiğinde 390 milyar seviyelerine ulaşmıştır. Yani tüm dünyadaki katılım bankası varlıklarının %40 ını oluşturmaktadır (Serpam, 2013: 9).

İran, dünyada ki katılım bankacılığı faaliyeti yürüten 10 büyük bankadan 7’si içerisinde bulundurmaktadır. Bunlardan en büyükleri Bank Mellat ve Bank Melli İran’dır.

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti: Burada ilk kez 1981 yılında, İslami banka adına International Institute and Islamic Banks of Economics açılmış, ardından 1982 yılında Lefkoşe’de Kıbrıs İslam Bankası kurulmuştur. Bu banka, dünyada işlem yapan en küçük katılım bankalarından biridir (Eskici, 2007: 20).

2.4.2. Körfez Ülkeleri

Suudi Arabistan: Suudi Arabistan’da 1974 yılında, 22 fon sahibi ülkenin desteği ile faaliyet göstermeye başlayan ilk faizsiz banka, İslam Kalkınma Bankası’dır. Ülkede İslami bankacılık sektörü çok gelişmiştir. Ülkedeki bankacılık faaliyetlerinin %35’ini katılım bankaları oluşturmaktadır (Serpam, 2013: 10).

Dar Al Maal Al İslam bankası, İslam Kalkınma Bankasından sonra ülkedeki ikinci büyük İslam bankasıdır ve bu iki banka da uluslararası nitelikte kuruluşlardır. Al-Rajhi Company bankası 1981 yılında, ülkede özel sermayeli İslami banka kuruluşuna ilk kez izin vermesi üzerine kurulmuştur. Kurulan bu banka, Londra başta olmak üzere dünyada birçok merkezde faaliyet göstermektedir. Uluslar arası bir kuruluş olan Al-Rajhi Company bankası finansal kiralama tarzında faizsiz finansmanda bulunarak faaliyet yapmaktadır (Şahin, 2007: 41).

Birleşik Arap Emirlikleri: Birleşik Arap Emirlikleri 6 farklı ülkeden oluşmaktadır. Bu ülkelerden Dubai, Sharjah ve Ras Al khaimah ülkeleri finansal piyasalar ve kıyı bankacılığı için önemli merkezlerdir (Uçar, 1989: 50).

1975 yılında ülkede ilk kurulan İslami banka kurulan Dubai İslam Bankası'dır. Bu banka ülkede İslami bankacılığı faaliyeti yürüten tek bankadır.

Katar: Dubai'de olduğu gibi bu ülkede faizsiz bankacılık işlemlerini yürüten sadece bir banka vardır. Bankanın ismi Katar İslam Bankasıdır. Başka katılım bankacılığı faaliyeti yürüten banka bulunmamaktadır (Tok, 2006: 16).

Kuveyt: Kuwait Finance House, ülkede faizsiz bankacılık alanında faaliyet gösteren tek kurumdur. Bu banka 1977 yılında çıkarılan yasa ile işlemelere başlamıştır. Yatırım, bankacılık ve sosyal faaliyetler yürütmekte olan Kuwait Finance House, dünyanın birçok ülkesinde faaliyetlerini sürdürmektedir (Akın, 1986: 261).

Bahreyn: 1970'li yıllarda Bahreyn'de petrol gelirlerindeki artış göstermesi, ülkenin ciddi bir sermaye elde etmesini sağlamıştır. Bahreyn'in petrol satışlarına ilaveten kıyı bankacılığında bir merkez de olması ekonomisinde önemli bir canlanmaya sebep olmuştur.

Ülkede faizsiz banka faaliyeti gösteren ilk banka 1979 yılında kurulmuştur. İsmi Bahreyn İslam Bankası olan bu banka ülkedeki ilk İslam bankası olmuştur. 1980 yılında Bahreyn İslami Yatırım Bankası ve 1984 yılında Bereket İslam Yatırım Şirketi faaliyete geçmiştir. Ayrıca 1981 yılında İslami usullere uygun bir sigorta şirketi çalışmaya başlamıştır (Akın, 1986: 258).

2.4.3. Uzak Doğu ve Asya Ülkeleri

Malezya: Malezya, faizsiz bankacılık faaliyetlerine ilk kez 1983'te Bank Islam Malaysia ile başlamıştır. Ülkede konvansiyonel bankacılık işlemleri ile katılım bankacılığı işlemleri başa baş ilerlemektedir. Faizsiz bankacılık faaliyetleri ülkedeki bankacılık sektörü içerisinde %20 oranındadır. Dünya Sukuk İhracatının büyük çoğunluğu Malezya bankaları tarafından yapılmaktadır (Serpam, 2013: 9).

Pakistan: Pakistan'da da tıpkı İran gibi bankacılık faaliyetlerinin tamamı faizsiz işlem yapan bankalardan oluşmaktadır. Ülkede ki kanunlar İslami bankacılık yapmak zorunluluk haline getirmiştir. Dünya çapında faaliyet gösteren Citigroup ve HSBC bankaları, Pakistan'daki faizsiz tahvillerin yönetimini gerçekleştirmektedir (Gönen, 2017: 25).

Bangladeş: İlk olarak 1980 yılında "Milletlerarası Dakka Bankası"nın kuruluşu ile faizsiz bankacılık faaliyetleri başlamış olup daha sonra 1987 yılında Al Baraka Bangladeş bankası ülkede kurulmuştur (Şahin, 2007: 48).

Hong Kong: Faizsiz bankacılık faaliyetleri 2008 yılından itibaren rağbet görmeye başlamıştır. Bunun sebebi Malezya merkezli sukuk senetlerinin ülke borsasında faaliyet görmeye başlamasıdır. 2012 yılında Hong Kong hükümeti İslami bono ihracına yönelik kanun düzenlemesine gitmiştir (Serpam, 2013: 10).

2.4.4. ABD ve Diğer Batılı Ülkeler

Lüksemburg ve Danimarka: Avrupa kıtasında ilk faizsiz banka faaliyetleri Lüksemburg başlamıştır. Bu yüzden Lüksemburg faizsiz bankacılıkta konum olarak önemli bir merkezdir. 1978 yılında, holding şirket olarak kurulan Islamic Banking System International Holding S.A. ülkede ki ilk faizsiz kurumdur.

Aslında bu kurum, doğrudan finansmanla ilgilenmeyip hisse çoğunluğuna sahip şirketleri finanse etmektedir. Dolayısıyla, tamamen faizsiz bankacılık faaliyetleri yürüten kuruluş, Danimarka Milletlerarası İslam Bankası olduğu söylenmektedir. Bu banka, Avrupa'daki ilk İslami banka özelliğini taşır ve 1983 yılında Danimarka'da kurulmuştur. Bu bankanın kuruluşundaki asıl hedef; İskandinav şirketlerinin, diğer İslami banka ve İslami yatırım şirketleri ile oluşacak ekonomik işlemlerinde aradaki finansal bağlantıları kurabilmektir (Akın, 1986: 276).

ABD: Aslında ABD bankacılık sektörüne hiç uymayan faizsiz bankacılık faaliyetleri, çeşitli sebeplerden dolayı faaliyetler yürütmektedir. Amerika’da çeşitli katılım bankacılığı, ülkede nüfusu giderek artan Müslüman vatandaşlarına hizmet vermek ve doğu ülkeleri ile ticaretlerini geliştirmek için varlığını devam ettirmektedir. Amerika’da 1980 yılından beri “Risk Sermayesi” adı altında finansal hizmetler, İslami bankacılık koşullarına uygun olarak yürütülmektedir. , ABD’de doğmuş ve Venture Capital olarak bilinen faizsiz finansman metodu, doğuda uygulanan faizsiz bankacılık modeli ile aynı biçimde çalışmaktadır. 1990 yılında Venture Capital ve risk sermayesi sektörünün toplam payı 36 milyar dolara ulaşmıştır (Çizakça, 1999: 44).

ABD’de Amana Mutual Trust, tek İslami yatırım şirketidir. Fakat ülkede birçok banka faizsiz bankacılık işlemleri yürütmektedir. Yani faizsiz finansman adına yapılan tek işlem risk sermayesi değildir (Kınalı, 2012: 102).

ABD’de Venture Capital’ın yanı sıra Müslümanlar tarafından kurulan, Lariba Finans Kurumu ve Guidance Finans Kurumları bulunmaktadır. Devan Bankası ve University Bank’ta faizsiz bankacılık alanında faaliyet göstermektedirler. HSBC ve CitiBank Group gibi klasik bankacılık faaliyetleri yürüten bankalar ayrıca katılım bankacılığı faaliyetlerini de gerçekleştirmektedirler (Gönen, 2017: 25).

İngiltere: 2004 yılı Ağustos ayında faaliyete başlayan Islamic Bank of Britain bankası İngiltere’de ilk faizsiz bankacılık hizmeti vermek üzere açılan katılım bankasıdır (Arslan B.G., Ergeç E, 2010. Aktaran: Gönen, 2017: 25).

Islamic Bank of Britain bankası 2004’te faizsiz usullerle kurulan ilk banka olmasına rağmen, ülkede faizsiz bankacılık ürünlerinin sunulması daha eskilere dayanır. 1990’lı yıllarda İslami Finans İngiltere ülkesinde önemli bir rol oynamaya başlamıştır. Başta Gatehouse Bank, Barclays Bank ve HSBC bankaları öncülüğünde faizsiz finansal ürünler hizmeti verilmeye başlanmıştır.

21 farklı banka yasal düzenlemelerin ardından, İslami bankacılık hizmetleri sunmaya başlamıştır. Ülkede, Loyds Bank ve HSBC bankaları bugün katılım bankacılığı sektörünün önde gelen kurumlardır. Ayrıca 2012 yılı verilerine göre 34 milyar değerinde sukuk Londra Borsasında işlem görmektedir (Serpam, 2013: 10).

2.5. KATILIM BANKACILIĞININ, KLASİK BANKACILIK SİSTEMİNDEN FARKLARI VE ÖNEMİ

Katılım bankacılığı sektörüne bakarken hem alternatif bir bankacılık sistemi olması hem de mevcut bankacılık sistemini tamamlaması olarak görebiliriz. Özellikle reel kesim üzerinden ekonomiye katkı sağlaması ve finansal sisteme çeşitlilik, derinlik, güvenilirlik getirmesi gibi hizmetler düşünüldüğünde, bu kurumların etkinliği üzerinden farklı analizler yapılabilir (Polat, 2009: 90).

Katılım bankalarının temel faaliyetleri yatırımcıdan fon toplamak ve bu fonları piyasaya aktarmak suretiyle mali aracılık yapmaktır. Ancak tasarrufları toplama ve bunları kullandırmada aracılık faaliyetleri yapılırken, katılım bankaları ile konvansiyonel bankalar, farklılık göstermektedirler.

Katılım bankalarının ortaya çıkmasında, faize duyarlı olan insanların yatırımlarını çekmek ilk etken olmuştur. Fakat zamanla bu amaç değişmeye başlamış ve sektöre nakit girişlerini artırma eğilimi kendini göstermiştir. Yani katılım bankaları diğer insanlardan da kaynak almaya başlamıştır. Bu kuruluşlar fonlarını reel sektöre kullanılmaktadır. Faizli enstrümanlardan olan hükümet tahvili alamadıklarından, ekonomik büyümeye doğrudan katkı yapmaktadırlar (Kartal, 2010. Aktaran: Kaya, 2013: 13).

Katılım bankaları olarak ifade edilen bankalar, faizle ilgili herhangi bir işlem olmamak koşuluyla tüm bankacılık hizmetlerini farklı usullerde gerçekleştirmektedirler. Katılım bankalarının çalışma prensipleri genel olarak aşağıdaki gibi sıralanabilir. Toplanan fonlar ticari bir alanda kullanılmalıdır. Çünkü mutlak risk vardır.

Kur'an'ın faizin haram fakat ticaretin helal kılması, katılım bankalarını müşterileriyle birlikte ticari iş yapmaya yönlendirmektedir. Toplanan bu fonların büyük bir kısmı, sosyal olarak verimli olacak teşebbüsleri finanse etmektedir. Sermayeyi ödünç veren kişiler, finansal risk altındadır fakat risk, sermayeyi işletecek yönetici ya da acenteye ait değildir. Bu tür kurumların en ayırt edici özelliği, faaliyetlerinde faizin yerinin olmamasıdır, sermaye bağlantılıdır.

Katılım bankacılığında kar-zarar ortaklığı veya sermaye iştiraki şeklinde çalıştığı genellikle kabul edilmektedir. Sermayeden gelecek olan karın ne oranda bölüşüleceği önceden bilinmektedir, ancak tutarı belli değildir (Özulucan, Deran, 2009: 88).

Katılım bankacılığı faaliyetleri işlemlerinin uygunluğu üç temel esasa dayandırılmaktadır. Bunlar alış-veriş olması, bir illete dayanması ve maslahata uygun olmasıdır. Bu üç temel unsura ek olarak günümüz İslam âlimlerinin bu konuda uygun olduğuna dair içtihatları vardır ve çağımız insanların da böyle bir kuruma olan ihtiyacı da düşünüldüğünde temel yapı ortaya çıkmaktadır (Yusuf EL-Kardavi, 1994. Aktaran: Kaya, 2013: 14).

Faiz geliri haram olduğu için Türkiye’de ve dünyada İslami inançları gereği birçok insan klasik bankaları tercih etmemektedir. Bu durum bu insanların sermayelerinin atıl kalmasına sebep olmaktadır. Klasik mevduat ve faiz bankalarına yatırılmayan sermaye hem genel ülke ekonomisi için zarar hem de tasarruf sahipleri için bir kayıp olarak görülmektedir.

Katılım bankacılığı faaliyetleri dünya çapında hem derinleşmekte hem de genişlemektedir. Bu kurumlar arasında ticari bankalar, yatırım ve kıyı bankaları, sigorta şirketleri ve güven fonları yer almaktadır. Ayrıca bu faizsiz finansal hizmet sektörü, ticaretin, endüstrinin, tarımın, altyapı projelerinin, inşaat vb. alanlarının finansmanının temin edilebildiği kurumlar olmuştur.

Günümüzde birçok Müslüman olmayan ülkede bile bazı bankalar konvansiyonel sistemle beraber katılım bankacılığı faaliyeti yapmaktadır. Birçok konvansiyonel bankanın İslami bir pencere açmaya başlaması ve bu katılım bankacılığı enstrümanlarının avantajlarını kullanabilmek için ayrı şubeler açmaları katılım bankacılığının karlılığının da bir teyidi ve göstergesidir (Polat, 2009: 90).

Katılım bankacılığının teorik açıdan önemli diğer bir özelliği ise toplumsal olarak daha zayıf kesimler ve fakirlerle iş yapmayı teşvik etmesidir. Bu bankalar, faize dayalı işlemler, kumar, spekülasyon, film, şarap yapım ve satımı gibi işlemleri yapmaktan kaçınırlar (Khan, Bhatti. 2008. Aktaran: Kaya R, 2013: 14).

İslami bankacılığının temel ilkesi olan kâr ve zarara ortaklık ve riskin paylaşılmasının sağlayacağı etkiler, toplumlarımızda ortaya çıkabilecek ekonomik

sıkıntılarının pek çoğuna çözüm üretebilecek bir altyapıya sahiptir. Batı ülkelerinde "Risk paylaşım ekonomisi" şeklinde de ifade edilen bu fikirler batı ekonomik düşüncesinin problemlerini çözmek için alternatif görüşler sunmaktadır (Polat, 2009: 92).

Katılım bankalarının öngördüğü kar-zarar paylaşım sistemi uygulandığında dönemsel dalgalanmalar, işsizlik ve enflasyon gibi konularda çözüm üretmek daha kolay olabilmektedir (Khan, Bhatti. 2008. Aktaran: Kaya R, 2013: 14).

2.6. TÜRKİYE’DE KATILIM BANKALARININ TARİHSEL GELİŞİMİ

“Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankası”nın 11.11.1975 tarihinde kurulmasıyla Türkiye’de faizsiz bankacılığın ilk adımları 1975’te atılmış oldu. Bu bankanın öncelikli amacı yurt dışında çalışan işçilerin tasarruflarını değerlendirmek ve sanayileşmenin finansmanını sağlamaktı. Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankası iki yıl yani 1975 – 1977 yılları arasında faizsiz faaliyet göstermiştir. Fakat 1978 yılında yönetim kurulu kararıyla faizli sisteme geçmiştir (Özgür, 2007: 21).

Dünya’da ‘Faizsiz Bankacılık’ veya ‘İslâm Bankacılığı’ adı ile kurulan Katılım Bankaları’nın geçmişi altında, 1960’lı yıllara kadar uzanırken Türkiye’de 1980’li yılların başlarında gündeme gelmiştir. Fakat yakın tarihe kadar ‘Özel Finans Kurumu’ olarak adlandırılmıştır. 5411 sayılı Bankacılık Kanunu’nda yapılan değişiklikle 2006 yılı başından ‘Özel Finans Kurumları’ itibaren ‘Katılım Bankaları’ (participationbanks) ismini almıştır (Eskici, 2007: 5).

1975 yılında Türkiye’nin de üye olarak içinde bulunduğu İslam Kalkınma Bankası (İKB) kuruldu. 1984 yılında Türkiye, sermaye payını artırarak İslam Kalkınma Bankasının en büyük ortaklarından biri oldu. Böylece Yönetim Kurulunda sürekli üye bulundurma hakkını elde etmiştir. Günümüzde İslam Kalkınma Bankası, 52 İslam ülkesi arasında ekonomik işbirliği programlarının gerçekleştirilmesinde, desteklenmesinde, özel sektörün teşvik edilmesinde ve çeşitli faizsiz finansman tekniklerinin geliştirilmesinde büyük rol oynamaktadır. Türkiye her geçen gün etkinliğini artırma imkânına kavuşmaktadır (Karağülle,1993: 30).

Özellikle 1980 yılından sonra finansal hizmet sunan kurumların kurulmasına yönelik adımlar atılmıştır. Çünkü Türkiye, liberal ekonomiyi benimseyen ve dışa açık bir ekonomi uygulamaya başlamıştır. Dolayısıyla Ortadoğu'dan Türkiye'ye sermaye girişini sağlayabilmek ve yatırımcılara tasarruflarını değerlendirebilmeleri için bu yönde uygulamalara girmiştir (Karagülle, 1993: 50).

Türkiye'de "Özel Finans Kurumları'nın" kurulmasına yönelik karar, Resmi Gazete'nin 19 Aralık 1983 tarih ve 18256 mükerrer sayısında, Bakanlar Kurulu'nun 83/7506 sayılı kararı ile çıkmıştır. Petrolün çok üretildiği İslam Ülkelerinde biriken önemli döviz rezervlerinin bir bölümünü, getirilen bu yeni sistemle, ilgili ülkelerle yapılan anlaşmalar çerçevesinde kullanılabilmesi de mümkün olabilmektedir.

İslam Ülkelerinden belli bir miktarı, Petro-Dolarların faizsiz, sadece kar ve zarar düzeni içinde kullanılması arzusundadır. Oysa batı ekonomik sistemi içinde ki, bankacılık ve sair mali kuruluşlar, faiz düzeni içinde kurulmuştur. Faiz esaslı batı dünyası finans sistemi içinde kendilerine yer bulamayan kişiler, elindeki fonların faizsiz bir sistemle sadece "Kar ve Zarar" esaslarına dayanarak işletilmesi imkânına kavuşmaktadır (Günel, 1984: 36).

İslam ülkelerinde faizsiz bankacılık sektörünün yaygınlaşmasına paralel olarak, Türkiye'de de Özel Finans Kurumları veya bizde ki adıyla katılım bankaları kurulmaya başlamıştır. 1983 yılı itibarıyla Özel Finans Kurumları ile ilgili mevzuatın yürürlüğe girmiştir. Böylece 1984'te Faisal Finans Kurumu A.Ş. ve Al Baraka Türk Özel Finans Kurumu A.Ş. kuruldu. Daha sonra 1988'de Kuveyt Türk Evkaf Finans Kurumu A.Ş., 1991'de Anadolu Finans Kurumu A.Ş., 1995'te İhlas Finans Kurumu A.Ş. ve son olarak 1996'da Asya Finans Kurumu A.Ş. kurulmuştur (Ekren, Emiral, 2002: 6).

İhlâs Finans Kurumu, Kasım 2000 ve Şubat 2001'de yaşanan krizlerden sonra, hukuken Fon'a devredilmiş ve işlem yapma yetkisi iptal edilmiştir. 2001 yılında Faisal Finans Kurumu el değiştirdi ve isim değişikliğine giderek Family Finans adını almıştır. 31 Aralık 2005 tarihinde Family Finans ile Anadolu Finans birleşerek Türkiye Finans Katılım Bankası adını almıştır (Kaya, 2013: 24).

2.7. TÜRKİYE’DE KATILIM BANKACILIĞI FAALİYETLERİNE GEÇİŞİN NEDENLERİ

Türkiye’nin faizsiz bankacılığageçmesini zorlayan, iç nedenler ve dış nedenler vardır. Bunlar da iki başlık altında toplanabilir.

2.7.1. Atıl Fonların Değerlendirilmesi

Katılım bankaları, inançları dolayısı ile geleneksel bankalarla herhangi bir ilişkiye girmeyen muhafazakâr kesimin tasarruflarını, finans sektörüne çekmek, önemli bir sermaye birikiminin piyasaya girmesi demektir. Muhafazakâr kesimin yurt içinde veya yurt dışında altın, döviz veya gayrimenkul şeklinde tutarak üretim ekonomisi sürecine girmeyen birikimleri, üretim sürecine çekmelidir. Böylece üretime ek kaynak sağlanacak ve dolayısı ile üretimde artış sağlanacaktır. Bunu sağlamak ancak muhafazakâr kesimin inançlarına ters düşmeyen bir banka sistemi kurmakla mümkün olmaktadır (Aypek, 1988: 94).

Tasarruf yetersizliğinin yaşanmakta olduğu Türkiye’de, faiz gelirinden uzak duran kişi ve kurumların sahip olduğu fonların bankacılık faaliyetleri dışında kalmasına rıza gösterilmez. Bu ekonomik bir yaklaşım olamaz. Gerek iç gerekse dış etkenler Türkiye’de kendine has çalışma prensiplerine sahip faizsiz esasa göre faaliyet gösteren kuruluşların oluşturulmasını zorunlu hale getirmiştir (Günel, 1984:8).

Türkiye’nin ekonomik ve sosyal yönden kalkınmasını düzenli bir şekilde sürdürmek için finansman açığı, enflasyon, işsizlik gibi problemleri azaltma çabasına girmelidir. Bu sorunların çözümü için ekonomi mantığı içinde faizsiz sistemin avantajları göz ardı edilemez. Faiz belli kesimin tasarruflarını yatırıma yöneltmekten alıkoymaktadır. Dolayısıyla istihdam imkânını kısıtlamaktadır (Günel, 1984: 3).

2.7.2. İslam Ülkeleri Sermayesinin Ülkeye Girişi Ve Siyasi İlişkiler

1974 yılından beri petrol fiyatlarının sürekli ve hızlı artışları, petrol üreten ülkelerde ve bu arada Orta Doğu ülkelerinde yüksek miktarlarda döviz rezervlerinin birikmesine yol açmıştır. Petrol fiyatlarındaki artış aynı zamanda petrol ithal eden ülkelerin, petrol giderlerini hızla artırmıştır. Tabii ki Türkiye de bu ülkelerden biriydi. Bu ülkelerin diğer alanlara tahsis edebileceği kaynaklarını ve sonuçta

kalkınma hızlarını azaltıcı etki yapmıştır. Bu durum, petrol tüketicisi ülkelerin, petrol üreticisi ülkelerde biriken bu Petro-dolarları ülkelere çekmek için yoğun çaba harcamaya yönelmektedir (Yahşi, 2001: 103).

Türkiye'ye bu ülkelerin fon fazlalarını ülkeye çekmek için yakın ilişkilere girmek istemiştir. Fakat ülkeler arası ekonomik farklılıklar nedeniyle ilk zamanlarda uyum sağlanamamıştır. Bu ekonomik farklılıkları azaltma ve belli bir uyumun oluşabilmesi için petrol üreticisi İslam ülkelerinin mali yapılarıyla çelişmeyecek bir araç düşünülmüştür. Böylece Türkiye'de yatırımları arttırmak adına yeni düzenlemelere gidilmiştir (Bayraktar, 1988: 52. Aktaran: Fidancı, 2011: 27).

Türkiye'nin tarih boyunca siyasi bağlar kurduğu Ortadoğu ülkeleri ile mali yapılarına ters düşmeyecek finansal araç oluşturmuştur. Böylelikle onların Türkiye'de mali ve fiziki yatırıma girişmelerini hızlandırmak için faizsiz finansal kuruluşların kurulmasına ilişkin düzenlemelere gidilmiştir. Bu faizsiz finans kuruluşları ile hem İslam ülkelerinde yatırım yeri arayan kaynaklar Türkiye'ye çekilebilecek, hem de iç içe geçen ilişkilerden dolayı ülkeler arasındaki ticari ve mali akımlar kuvvet ve yoğunluk kazanabilecektir (Tuncer, 1985: 55. Aktaran: Fidancı, 2011: 27).

Türkiye'de Katılım (Faizsiz) bankacılık kavramının doğmasına sebep olan nedenleri kısaca sıralanacak olursa;

- Faizin ticaretten çıkarılması arzusu
- Adaleti oluşturulması ve sömürüyü bertaraf etmek,
- Kazanın oluşabilmesi için emeği teşvik etmek,
- Müslüman toplumlarda iş hayatı ile inanç arasında meydana gelen çelişkiyi önlemek,
- Kazanabilmek için çalışma ve üretimi şart koşturmak,
- İslami esaslar öncülüğünde birliği sağlamak,
- Faiz geliri yerine, iş karşılığı kar kazancı sağlamak,
- İş istihdamı açmak ve çalışma ortamını geliştirmek,
- Yardımlaşmayla sevgi ve kardeşliği toplumda yerleştirmek, kin ve düşmanlığı kaldırmak,

- Zekâtı koymakla, toplumda birçok sosyal soruna çare bulmak ve yoksulluğu kaldırmak.

Faizsiz bankacılığın iyi anlaşılabilmesi için İslam'da paranın rolünü ve fonksiyonunu iyi bilmek gerektir. İslami düşüncede para yalnızca bir mübadele aracıdır (<http://ankara.edu.tr>, 23.08.2010. Aktaran: Fidancı, 2011: 27).

2.8. TÜRKİYE'DEKİ KATILIM BANKALARI

Günümüzde beş tane katılım bankası faaliyet göstermektedir. Özel Finans Kurumları Kurulması Hakkında 83/7506 sayılı kararname ve eki Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı ile T.C. Merkez Bankası Tebliğlerinin yayınlanmasından sonra, 1985 yılından itibaren Özel Finans Kurumları kurulmuştur. Türkiye'de ise 16.12.1983 gün ve 83/7506 sayılı kararname ile tasarruflarını faizsiz esasa göre değerlendirmek isteyen vatandaşlarımıza bu imkân sağlanmış ve Özel Finans Kurumları faaliyete başlamıştır.

Resmi Gazete'nin 01.11.2005 tarih ve 25983 mükerrer sayılı nüshasında yayımlanan 5411 sayılı Bankacılık Kanunu ile özel finans kurumlarının ismi "Katılım Bankaları" olarak değişmiştir. Özel Finans Kurumları 2006 yılı itibarıyla Katılım Bankası statüsü almış ve Bankacılık Yasası'na %100 tabi hale gelmiştir.

Türkiye'de faaliyet gösteren katılım bankaları aşağıda kısaca tanıtılmaya çalışılmıştır.

2.8.1. Albaraka Türk Katılım Bankası A.Ş

Türkiye'de faizsiz bankacılığa öncülük eden ilk banka Albaraka Türk Katılım Bankası olmuştur. 1984'te kuruldu ve 1985'te aktif olarak hizmet vermeye başlamıştır. Ortadoğu'da büyük bir sermayeye sahip gruplarından olan Albaraka Bankacılık Grubu (ABG), İslam Kalkınma Bankası (IDB) ve Türkiye'de elli yıldan fazla ekonomik faaliyet gösteren yerli bir sanayi grubunun öncülüğünde kuruldu. Albaraka katılım bankası, Türkiye'de faaliyetlerini 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'na uygun olarak sürdürmektedir. 31.12.2017 tarihi itibarıyla ortaklık yapısında; yabancı ortakların payı %65,87, yerli ortakların payı %9,00, halka açık olan pay ise %25,13'tür. (<https://www.albaraka.com.tr> (21.05.2018; 02: 20)).

Albaraka Türk'ün yurtiçi şube sayısı 219 iken bankada çalışan personel sayısı 3883'dir. Yurtdışında 1 şubesi var ve 16 personel çalışmaktadır (www.tkbb.org.tr (23.05.2018; 15: 00)).

2.8.2. Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş

Kuveyt merkezli Kuwait Finance House'un 1989 yılında Türkiye pazarına girmesiyle Kuveyt Türk katılım bankasının temelleri atılmıştır. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nın 28 Şubat 1989 tarihli izniyle ve "Kuveyt Türk Evkaf Finans Kurumu A.Ş." unvanıyla, 31 Mart 1989 tarihinde Özel Finans Kurumu statüsünde faaliyete başlamıştır.

Banka, 1999 yılından itibaren diğer özel finans kurumlarıyla beraber 4389 sayılı Bankacılık Kanunu'na tabi olarak hizmet vermeye başlamış, 2006 yılında ise halen kullanmakta olduğu Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş. (Kuveyt Türk) adını almıştır.

Banka, yurt içinde ve yurt dışında şubeleri ve muhabir bankaları vasıtasıyla, her türlü teknolojik imkânları kullanarak, bankacılık hizmetlerini tasarruf sahiplerine ve yatırımcılara sunmaktadır (<https://www.kuveytturk.com.tr> (21.05.2018; 02: 20)).

Kuveyt Türk Katılım Bankası yurtiçi şube sayısı 398 iken bankada çalışan personel sayısı 5745'dir. Yurtdışında 1 şubesi var ve 4 personel çalışmaktadır (<http://www.tkbb.org.tr> (23.05.2018; 15: 00)).

2.8.3. Asya Katılım Bankası A.Ş.

Türkiye'nin altıncı özel finans kurumu olarak 24 Ekim 1996 tarihinde, Altunizade'deki Merkez Şubesi ile faaliyetlerine başlamış ve 20.12.2005 tarihinde "Asya Finans Kurumu Anonim Şirket"i olan şirket unvanı "Asya Katılım Bankası Anonim Şirketi" olarak değiştirilmiştir (<http://www.bankasya.com.tr> (23.05.18; 13: 30)).

Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu(TMSF), Bank Asya'nın faaliyetlerini 29.05.2015 tarihinde geçici olarak durdurdu.

TMSF'den yapılan açıklamada şöyle denildi;

29.05.2015 tarihinde temettü hariç ortaklık hakları ile yönetim ve denetimi Fona devredilen Asya Katılım Bankası A.Ş.'nin faaliyetlerinin 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 107. maddesinin ikinci fıkrası kapsamında geçici olarak durdurulmasına Fon Kurulu tarafından karar verilmiştir (<https://www.sabah.com.tr> (23.05.18; 13: 30)).

2.8.4. Türkiye Finans Bankası

Türkiye Finans; %100 yerli sermayeli ilk özel finans kurumu olarak 1991 yılında kurulan Anadolu Finans ile 1985-2001 yılları arasında Faisal Finans Kurumu adıyla katılım bankacılığı hizmeti sunan Family Finans'ın 2005 yılında güçlerini birleştirmesiyle kurulmuştur.

2008 yılında, The National Commercial Bank (NCB) tarafından yüzde 67.03 hisse ile çoğunluk hissesi satın alınan Türkiye Finans Katılım Bankası, bu tarihten sonra bazı değişiklik ve atılım dönemine girmiştir. The National Commercial Bank'in (NCB) 5 ülkede yatırımları bulunan ve Suudi Arabistan'ın ilk ve en büyük bankasıdır.

2013 yılında Türkiye Finans, Müşteri Deneyimi ve Çoklu Kanal Stratejisi Projesi ile iş süreçlerinde değişiklik ve iyileştirmeleri hayata geçirmek üzere yeni bir inisiyatifi başlatmıştır. müşterilerinin kendini güvende hissetmelerini misyon edinmiştir. Banka, bu yeni dönemde deneyimi, yeni ürünlerin yanı sıra teknolojiyi ileri düzeyde kullanarak daha güçlü bir büyüme hedeflemektedir.

Türkiye Finans Katılım Bankası 'İyi bankacılık' ve 'iyi kurumsal vatandaşlık' adıyla bankacılık hizmetlerini yapmaktadır. Son zamanlarda da "Hayata Katılım Bankası" stratejisi ile faaliyet sürdürmektedir (<https://www.turkiyefinans.com.tr> (24.05.2018; 09: 30)).

Türkiye Finans Katılım Bankası A.Ş yurtiçi şube sayısı 286 iken bankada çalışan personel sayısı 3766'dır. Yurtdışında 1 şubesi var ve 1 personel çalışmaktadır (<http://www.tkbb.org.tr> (23.05.2018; 15: 00)).

2.8.5. Ziraat Katılım Bankası

Ziraat Katılım Bankası A.Ş.; tamamı T.C. Hazinesi tarafından ödenmiş 675.000.000 TL sermayesi ile Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun

15.10.2014 tarih ve 29146 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 10.10.2014 tarih ve 6046 sayılı izniyle kurulmuş, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 14.05.2015 tarih ve 29355 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 12.05.2015 tarih, 6302 sayılı kararı ile faaliyet izni almıştır.

2016 yılı Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda alınan karara istinaden Ziraat Katılım Bankası'nın sermayesi 1.250.000.000 -TL'ye yükseltilmiştir.

Ziraat Katılım, katılım bankacılığı prensiplerine uygun ürünleri ve alternatif dağıtım kanalları ile her zaman müşterilerinin yanındadır. Müşterilerini her koşulda dinleyen ve onlara özgü çözümler sunmaya çalışan Ziraat Katılım; yalnızca müşterileri ve hissedarları için değil, topluma ve tüm paydaşlarına değer katacak çalışmalarda bulunmak için faaliyet göstermektedir (<https://www.ziraatkatilim.com.tr> (23.05.18; 13: 30)).

Ziraat Katılım Bankası A.Ş yurtiçi şube sayısı 63 iken bankada çalışan personel sayısı 890'dir. (<http://www.tkbb.org.tr> (23.05.2018; 15: 00)).

2.8.6. Vakıf Katılım bankası

Vakıf Katılım Bankası A.Ş.; Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun 03.03.2015 tarih ve 29284 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan, 27.02.2015 tarih 6205 sayılı kuruluş izniyle 25.06.2015 tarihinde bir anonim şirket olarak kurulmuş, 17.02.2016 tarihinde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'ndan faaliyet izni almıştır. Sermayesinin tamamı T.C. Başbakanlık Vakıflar Genel Müdürlüğü, Bayezid Han-ı Sani (II. Bayezid) Vakfı, Mahmut Han-ı Evvel Bin Mustafa Han (I.Mahmut) Vakfı, Mahmut Han-ı Sani Bin Abdulhamit Han-Evvel (II. Mahmut) Vakfı ve Murat Paşa Bin Abdusselam (Murat Paşa) Vakfı'na aittir. Ödenmiş sermayesi 905.000.000.- TL'dir.

Katılım bankacılığı sektörünün en genç üyesi olan Vakıf Katılım, kültürümüzün önemli bir parçası olarak günümüze gelen ve bugün ana kurucusu T.C. Başbakanlık Vakıflar Genel Müdürlüğü tarafından yaşatılan "Vakıf Kültürü"nü önemli bir kurumu olarak faaliyetlerini sürdürmektedir.

Vakıf Katılım adil sosyal yaşamın bir parçası olan Vakıf Kültürü ile faizsiz bankacılık ilkelerini bir araya getirmiştir. Vakıf Katılım, bu şekilde üstlendiği

misyonla çalışmalarını sadece ortakları ya da müşterileri için değil tüm topluma faydalı olma ilkesi çerçevesinde yürütmeyi hedeflemektedir (www.vakifkatilim.com.tr (23.05.18; 13: 30)).

Vakıf Katılım Bankası A.Ş yurtiçi şube sayısı 63 iken bankada çalışan personel sayısı 724'dir. (<http://www.tkbb.org.tr> (23.05.2018; 15: 00)).

2.9. KATILIM BANKALARININ ÇALIŞMA BİÇİMİ VE FAALİYETLERİ

Katılım bankalarının klasik bankacılık faaliyetlerinden farklı çalışma prensipleri ve çalışma biçimleri vardır. Aşağıda faizsiz bankacılık sektöründe fon nasıl toplanır veya fon nasıl kullanılır sorularına cevap verilecektir.

2.9.1. Katılım Bankalarında Fon Toplama Yöntemleri

Bu kısımda katılım bankalarında fon toplama yöntemlerinden anlatılacaktır.

2.9.1.1.Özel Cari Hesaplar

Bu hesap türü klasik bankacılıkta açılan vadesiz mevduata benzemektedir, ancak Özel Finans Kurumları bu hesap türüne faiz ödemesi yapmamaktadır. Sadece verilen hizmet karşılığında servis ücreti alabilmekte ve yatırılan fonları garanti etmektedir. Bu fonlar kullanılmak istenildiği zaman hesap sahibinden izin alınmasına gerek yoktur. Ayrıca bu fonların kullanılması sonucu oluşacak bir zarar durumunda fon sahibi bu zarardan etkilenmemektedir. Bu hesap sahiplerine çek karnesi verilebilmektedir ve cari hesaplar genellikle iş yapan kesimler tarafından kısa vadeli, ödeme ve transfer kolaylıkları için kullanılan bir hesap şeklidir (Ö.F.K. ile ilgili mevzuat, 1990: 32).

2.9.1.2. Katılma Hesapları

Bu tür hesaplar İslam Hukuku'nda yer alan mudaraba akdine uygun olarak açıklanmaktadır (Yıldırım, 1993: 38).

Katılım (Kâr ve Zarara Katılma) hesapları günümüz klasik bankalarının topladıkları vadeli mevduatlara benzemesine rağmen faiz veya sabit bir gelir yoktur, bu cinsten hesap açtıranlara kâr payı ödenmektedir. Fon sahiplerinin yatırım hesaplarından kâr elde edebilmeleri için fonları en az 30 gün süreyle bu hesapta

tutmak zorundadırlar. Fon sahibi fonlarını 30, 90, 180, 360 veya daha uzun vadeli olarak bu hesapta tutabilirler Özel Finans Kurumları'nın en önemli fon toplama şekli, Bu hesap çeşididir (Kocahanoğlu, 1994. Aktaran: Fidancı, 2011: 27).

Kâr ve zarara katılma hesabı sahiplerine kâr dağıtımı, Özel Finans Kurumları Kurulması Hakkında 83/7506 sayılı Kararname Eki Karara İlişkin Tebliğ gereğince yapılmaktadır. Türkiye'de faaliyette gösteren Özel Finans Kurumlar birim değeri haftalık olarak hesaplamaktadırlar.

2.9.1.3. Diğer Fon Kaynakları

Katılım Bankaları'nın öz kaynakları da, katılma hesapları ve cari hesaplarına ek olarak fon kaynağı oluşturmaktadır. Bazen fon yönetimi, çeşitli projelerin finanse edilmesinin özkaynaklardan olmasını planlayabilir. Başka bir fon kaynağı ise yurtdışı murabahalardan oluşabilecek kredileridir. Çünkü çeşitli anlaşmalar çerçevesinde uluslararası murabaha fonlarında biriken kaynakların kullanımı yapılabilmektedir. Bankanın bilançonun pasifinde bulunan kalemlerin de fon kaynakları olarak kullanılması mümkündür (Kaya, 2013: 46).

2.9.2. Katılım Bankalarda Fon Kullandırma Yöntemleri

Katılım bankaları, Nakit Fon Kullandırma Yöntemleri ve Gayri Nakit Fon Kullandırma Yöntemleri olarak iki şekilde kullandırılır.

2.9.2.1. Nakit Fon Kullandırma Yöntemleri

Katılım bankalarının fon kullandırma yöntemleri aşağıda listelenmiştir: (Takan, 2001: 18).

- Kâr Zarar Ortaklığı (mudaraba)
- Üretim desteği sağlama (murabaha),
- Kar veya zarara katılma yöntemi ile fon kullandırma (muşaraka),
- Kiralama (icara),
- Selem ve İstisna
- Sukuk
- Kiralık kasa hizmeti vermek,
- Fonların bankalarda tutulması,
- Teminat mektubu vermek,
- Mal karşılığı olan vesaikin alım satımı yolu ile fon kullandırma,

- Havale ve transfer gibi temel bankacılık işlemlerinin yapılması,
- Akreditif açılması,
- Katılma hesabında biriken fonlarla tarımsal endüstri alanında işletmeler kurmak ve çalıştırmak,
- Ticari amaçlı mülk alım- satımında bulunmak,
- Özel projelerin finansmanı için ve yalnızca o işe ayrılmak üzere müstakil hesaplarda fon toplamak.

Aşağıda Nakit Fon Kullandırma Yöntemleri detaylı bir şekilde aşağıda anlatılmıştır.

2.9.2.1.1. Mudaraba (Emeğin ve Sermayenin Ortaklığı)

Mudarabanın tarihi İslamiyet öncesine kadar uzanır ve günümüz Avrupa'sındaki komandit şirket tipine benzeyen eski bir ticaret şeklidir. Mudaraba, ortaklardan birinin sermayesini diğerinin de emeğini ortaya koymak usulü ile kurulmuş ortaklıktır. Güvene dayalı bir ortaklıktır ve özel sektörün kredi ihtiyacını karşılamak amacıyla kurulan ortaklık şeklidir (Akbulak, Özgüç, 2004: 3).

Mudaraba kelimesi, darbun fi'l- ard sözünden alınmış, Arapça bir kelime olup, yola çıkmak anlamına gelmektedir (Şekerci, 1981: 248).

İktisadi anlamda mudaraba, bir tarafın sermayesini, diğer tarafın ise emek ve tecrübesini ortaya koyarak gerçekleştirdikleri bir işlem türüdür. Mudaraba bir örnek olarak, İslamiyet öncesinde Hz. Peygamber (s.a.v.)'in evlenmeden önce, Hz. Hatice (r.a.)'nin malı ile yaptığı ortaklık türü verilebilir (Özsoy, 1987: 38). Burada Peygamber (s.a.v.) emeğini, Hz. Hatice (r.a.) ise sermayesini ortaya koymuştur.

İslamiyet'ten sonra da mudaraba usulü yaygın şekilde kullanılmıştır. Yedinci yüzyılda Irak'ın vergi gelirleri Medine'ye mudaraba şeklinde gönderilmiştir. Ayrıca, Hz. Ömer(r.a.) da mudarabayı kullanmıştır. Örneğin, yetimhanelere ait olan paraları Medine ve Irak arasında ticaret yapan tacirler aracılığı ile işletmiştir (Çizakça, 1999: 5).

2.9.2.1.2. Müşaraka (Sermayenin-Sermayenin Ortaklığı)

Müşaraka ekonomik faaliyetler yapmak için kurulan her türlü ortaklığa denir. Bu sistemde tarafların her biri belli oranlarda sermaye koyarlar. Sözleşmede, elde

edilecek kârın paylaşım oranları belirtilir. Eğer Sermayenin belli bir oranı kadar kar veya belirli bir miktarda kâr payı almak üzere muşarakada yapılmışsa, geğersizdir (Bayındır, 2007: 262).

İslam hukukunda şirketu'l-inan denmekte olan muşarakada, taraflar işe hem emek hem sermaye birlikte koyarlar. Muşaraka da ortaklığa katılanlardan birkaçının işi yapmasıyla ortaklardan her biri, kâra önceden üzerinde anlaştıkları oranda hak kazanırlar. Tarafların rızaları üzerine kârın belirlenmesi esastır. Yani ortakların sermayeleri eşit olduğu halde kâr payları farklı olabilir. Tam tersi sermayeler farklı iken kârlar eşit olabilir (Özsoy, 1987: 148).

2.9.2.1.3. Murabaha (Maliyet + Kâr Marjlı Satış)

Murabaha sözlükte "artma, çoğalma" manasına gelen "r-b-h" kökünden, "mufaale" kalıbında mastardır.

Murabaha, terim anlamı olarak "satın alınmış bir malı maliyetin ya da alış fiyatına belli bir kar ekleyip satmak" olarak tanımlanır. Finans kurumları veya katılım bankaları murabaha yöntemini çok sık kullanmaktadırlar. Finansal işlemlerde murabahanın kullanım oranı dünyada yaklaşık %95 iken bu oran Türkiye'de %75 düzeyindedir (Bayındır, 2005: 76).

Murabaha usulünde satıcı, malını peşin satma, alıcı da malını veresiye alma fırsatı elde eder. Satılacak mal belli olur, taraflar fiyat konusunda anlaşır, taksit miktarları ve ödeme zamanları belirlenirse, satış geręekleřebilir (Bayındır, 2007: 200).

Aslında murabaha genellikle ithalatçı olan bir alıcı, satın aldığı malı piyasa fiyatı üzerinden belli bir ücret ekleyerek satar. Bu ek ücret, alım karşılığında yapacağı vadeli ödemenin finanse edilmesi içindir (Bayındır, 2005: 77).

Finansmanı sağlayacak olan faizsiz banka, belirlenmiş bir karı risk almadan, önceden elde eder (Çizakça,1999: 177).

Murabaha şu şartlarda yapılırsa geçerli olur:

- Malın maliyeti/alış fiyatını, her iki taraflar da bilmelidir.
- Mal, geçerli bir satım sözleşmesi ile elde edilmiş olmalı.
- Satıcının malı alırken ödediği bedel misli mallardan olmalı.

- Maldan elde edilen karın borçluya tam olarak söylenmesi gerekir (Bayındır, 2005: 77).

2.9.2.1.4. Kurumsal Finansman Desteği

Katılım bankalarının sanayi, ticaret ve hizmet işletmelerinin faaliyetlerini devam edebilmeleri amacıyla ihtiyaç duydukları hammadde, mamül, yarı mamül, makina, teçhizat vb. malları üçüncü şahıslardan peşin satın alıp, talep eden müşterilere vadeli satılması işlemidir.

Müşterilerin Katılım bankalarından kurumsal finansman desteği almasıyla elde ettiği avantajlar şu şekilde sıralanabilir:

- İhracat kaydı yapılmadan döviz cinsinden borçlanma yoluyla mal temin edilebilmektedir.
- Borçlanma işlemi ile ilgili tüm masrafları net ve sabittir, oysa klasik banka kredilerinde bu maliyet değişken bir yapıdadır.
- Döviz borçlanmalarında kesilen kur farkı faturaları gider gösterilebilmektedir. Ortalama vade dikkate alınarak firmalara esnek ödeme planları çıkarılabilmektedir.
- Ortalama vadeye uygun müşteri çekleri ile katılım bankasına olan borç kapatılabilmektedir.
- Satıcının tanımış olduğu vadenin üzerine ek olarak vade yapılabilmektedir.
- Müşteri ithalat ile ilgili işlemleri bir tek muhatap ile halledeceğinden zaman ve maliyet tasarrufu sağlar.
- İthalat maliyetleri mal maliyetinin içerisine dâhil edilebilmektedir (Kaya, 2013: 53).

2.9.2.1.5. Bireysel Finansman Desteği

Katılım bankalarının bir hizmeti de bireysel Müşterilerine ticari niteliği olmayan malları için konut, taşıt ve ihtiyaç finansman desteği temin etmesidir. Bir çeşit murabaha olarak bu fon kullanım uygulamasını yapar ve müşterilerin bireysel ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlar. Uygulanan bu yöntemde katılım bankası satıcıya direk alınacak malın bedelini öder ve bu malı müşterisine vadeli olarak fakat üzerine kâr ekleyerek yeniden satar.

Bireysel finansman desteği türlerinden biri konut finansman desteğidir. Katılım bankaları müşterinin satın almak istediği gayrimenkulü satın alır ve istenilen vadeye göre üzerine kâr payı ilave edilerek, müşteriye satar. Kat mülkiyeti ya da kat irtifakı bulunan tüm gayrimenkullerin alım ve satımı yapılabilmektedir. Ayrıca katılım bankaları konut finansman desteği çerçevesinde arsa ve işyeri alımlarına da kaynak sağlamaktadır.

Bireysel finansman desteği türlerinden bir diğeri de taşıt finansman desteğidir. Böylece katılım bankası, kredi değerliliği olan gerçek ve tüzel kişilere, almak istedikleri taşıtı önce satın alır sonra istenilen vadeye göre kâr payı ilave ederek satılması yoluyla kullandırılan finansman desteğidir.

Diğeri bireysel ihtiyaçların karşılanması desteği ise kişisel ya da hane halkının gereksinimlerini gidermek amacıyla çeşitli malları temin edebilmek için, gerçek kişilere kullandırılan finansman desteğidir. Piyasa şartlarının uygun olması koşuluyla, yine aynı mantıkla müşterinin ihtiyacı olan malları banka satın alınarak, müşteriye istenilen vadeye uygun kâr ilave ederek satılması işlemidir.

Bireysel finansman desteği ile konut ve taşıt gibi finansman desteğine ilaveten beyaz eşya, ev eşyası, eğitim, bilgisayar gibi bireysel tüketime dayalı ihtiyaçlara da kaynak sağlayabilmektedir (Kaya, 2013: 56).

2.9.2.1.6. İcara (Leasing)

İcara, sözleşme üzerine kurulu bir düzenlemedir. Bu sözleşmeye çerçevesinde, kullanılacak malın sahibi, malın intifa hakkını kiralayan şahsın kullanmasına izin verir. Malın mülkiyeti kiraya veren kişide kalır, kiralayan kişi belirli ödemelerde bulunarak bu malı kullanmaya devam eder. (Uçar, 1994: 137).

Meşhur İslam âlimi İmam Gazali'ye göre, icaranın iki temel ögesi vardır. Bunlar: ücret ve menfaattir. Ücretin maddesi, miktarı ve özellikleri icara akdinde belirtilmelidir. Menfaat ise icara ile amaçlanan şeydir ki, menfaat de yapılacak işte ortaya çıkmaktadır. Yine İmam Gazali iş hususunda şunlara dikkati çeker:

İş, bir değer tanımlamalıdır. Yani bir iş külfet ve yorgunluk yükleyen nitelikte olursa değerli olduğunu gösterir. İcaranın kapsadığı şey, aynı olarak bizzat istenen

bir şey olmamalıdır (bahçe meyvesi için, koyun sütü için icar edilmeli). İş, hukuken yapılabılır nitelikte olmalıdır ve bu işten beklenen menfaat belirli olmalıdır.

İcara asrımızda daha çok orta ve uzun vadeli mali destek türü olarak karşımıza çıkmaktadır. Günümüzde icara menkul ve gayrimenkul değerlerin finansmanında kullanılabileceği gibi, yüksek teknolojiye sahip olmak amacıyla da kullanılabilmektedir (Özsoy, 1987: 151).

Faizsiz bankalarda kiralama iki şekilde yapılmaktadır:

Normal kiralama: Kiraya verilen herhangi bir malın, kira akdinde belirtilen süre bittiğinde geri alınması şeklindeki kiralama türüdür.

Mülkiyetin devredilmesiyle sonuçlanan kiralama: Kiralayan kişi geliri yükselip ve maddi imkânları iyileşirse, banka ile anlaşır ve kiralama- satın alma yoluyla kiraladığı malın mülkiyetini üzerine alır. (Gökalp, Güngör, 1993: 98).

2.9.2.1.7. Selem ve İstisna

Selem (İleriye Dönük Satış) , finansman ihtiyacı olan bir kişinin ileride teslim etmek üzere peşin bedelle misli bir varlığı satması işlemidir. Özellikle çiftçiler finansman ihtiyacını selem yoluyla karşılamaktadırlar.

İstisna (Siparişe Dayalı Satış) akdi peşin ya da vadeli bir bedel mukabilinde bir malın yapılıp ya da temin edilip teslim edilmesi işlemidir. (Aktepe, 2010: 69).

2.9.2.1.8. Karz-ı Hasen

Katılım bankanın, müşterilerine, öğrencilere ya da belli projeleri olan kişilere sadece anaparanın geri ödenmesi ve bunun dışında hiçbir şeyin talep edilmediği daha çok yardım amaçlı kredilerdir. Müşterilerden hakikaten muhtaç olan kişilere Karz-ı Hasen verilir. Bunun kişinin mal varlığına bakılıp karar verilir. Kredi dönmesi için ise müşteriden maddi veya kefil karşılığı teminat alınır. Ödenecek borcun bir ya da birkaç taksitle geri ödenmesi talep edilir (Uçar, 1994: 151).

2.9.2.1.9. Sukuk

Devletlerin ve anonim şirketlerin tahvil ve hazine bonosu gibi faiz karşılığı borçlanacakları finansal enstrümanları vardır. Böylece faiz geliri elde etmek isteyenlere de bir yatırım aracı sunulmuş olmaktadır. İslâmî finansta ise faizle borçlanmak zaruret hali dışında caiz değildir. Bu sebeple devletlerin ve İslâmî

hassasiyet taşıyan büyük kuruluşların ticari işlemler yoluyla nakit temin etmeleri ve faizsiz gelir elde etmek isteyenlere de bir yatırım aracı sunmak amacıyla Sukuk ihracı gündeme gelmiştir.

Sukuk ticari bir varlığın menkul kıymetleştirilerek sertifikalar aracılığıyla satılması durumudur. Bu sertifikalardan alanlar söz konusu varlığa ellerindeki sertifikalar oranında ortak olurlar. Dolayısıyla bu varlığın geliri de onların olmuş oluyor. Sukuk işlemlerinin farklı sözleşmeler (ortaklık, kira, murabaha, yatırım vekâleti) için farklı usullerle kullanılabileceğini de unutulmamalıdır. Uygulamada en fazla icâre sukukuyla karşılaşılmaktadır.

Devletlerin ya da büyük şirketlerin finansman bulmak amacıyla başvurdukları bu tür işlemler yeni bir sözleşme türü kabul edilmekte ve dinen meşru görülmektedir (www.katilimbancaciligi.com (22.05. 2018; 01: 30)).

2.9.2.2. Gayri Nakit Fon Kullandırma Yöntemleri

Katılım bankacılık sektöründe gayri nakit fon kullandırma dört farklı şekilde yapılmaktadır. Aşağıda kısaca anlatılacaktır.

2.9.2.2.1. Akreditif

Akreditif; yabancı ülkelerde bulunan bir satıcıdan alınacak malın bedelinin tamamına veya bir kısmına bir bankanın kefil olmasıdır. Bu durumda banka, hem ithalatçıyı desteklemiş, hem de ithal edilecek malın bedelinin ödeneceğine dair diğer ülkelerdeki satıcılara güven vermiş olur. Akreditif uluslararası işlemlerde Letter of Credit olarak adlandırılmakta ve kısaca L/C olarak gösterilmektedir (Bayındır, 2007: 275).

2.9.2.2.2. Teminat Mektubu

Teminat mektubu, borçlunun muhataba karşı yüklendiği ve yerine getirilmesini garanti etmek üzere, banka tarafından lehtara verilen mektuptur. Taahhüt yerine getirilememesi durumunda bankanın kayıtsız şartsız ödeme yapılacağını gösteren mektuptur (Takan, 2001: 272).

Teminat mektubu, muhataba hitaben düzenlenir. Kendisine garanti verilen şahsa "Muhatap", lehine teminat mektubu verilen kredili müşteriye ise "Lehtar" denilir. Teminat mektupları mutlaka belli bir riski garanti altına almalıdır. Bu garanti

edilen riskin konusu her türlü borç veya fiil olabilir. Banka, teminat mektubu ile muhatabın zararını karşılamayı taahhüt eder. Bu şekilde kredili müşteri, bankadan faydalanarak nakit teminat vermekten kurtulur. Burada banka, vermiş olduğu teminat mektubuna karşılık olarak müşterisinden tutar üzerinden komisyon almaya hak kazanır (Reisoğlu. Aktaran: Kaya, 2013: 46).

Teminat mektubu, kefalete benziyor olsa da kefaletten farklıdır. Kefalet iyilik sayıldığı için bundan ücret alınması meşru görülmemiştir. Kefalet kefilin verdiği bir sözdür. Bunun için bir belge düzenlenmesi koşulu yoktur. Fakat teminat mektubu bir belgedir ve bu belge özel ifadeler içerir. Dolayısıyla bu belgeyi belli finansal kuruluşlar düzenleyebilir ve herkes düzenleyemez. Belge düzenlemeye karşılık komisyon alınabilir (Bayındır, 2007: 275).

2.9.2.2.3. Referans Mektubu

Daha çok inşaat ve taahhüt işleri ile uğraşan katılım bankaları müşterilere yönelik düzenlenen bir enstrümandır. Referans mektupları banka tarafından düzenlenir ve firma talebi üzerine ilgili kişilere teslim edilir. Referans mektupları TL veya Yabancı Para olarak düzenlenebilmektedir.

2.9.2.2.4. Aval ve Kabul kredileri

Aval, Arapçadaki havale kelimesinden Fransızcaya geçmiştir fakat bu kelime havale anlamında kullanılmamaktadır. Borca kefil olma anlamında kullanılmaktadır. Aval, bir poliçede ya da emre yazılı senette bulunanlar ödemese dahi senet bedelini o senedin hamiline ödeyeceğine dair üçüncü kişinin verdiği teminattır. Aval veren, kefil olduğu şahsın derecesi kadar sorumludur (Bayındır, 2007: 277).

2.9.3. Diğer Bankacılık ve Finansal Hizmetler

Günümüz katılım bankaları faizsiz bankacılık prensiplerine uygun özelliklere sahip yeni ürünler geliştirmekle birlikte teknolojik gelişmeleri yakından takip etmektedirler. Son zamanlarda sundukları bankacılık hizmetleri ve uyguladıkları finansman yöntemleri ile zengin bir ürün çeşitliliğini yakalamış durumdadır.

Katılım bankaları bireysel ve kurumsal finansman destekleriyle birlikte klasik bankacılıkta olduğu gibi müşterilerine kredi kartı, taksitli kart, business kart gibi yeni bankacılık ürünleri de sunmaktadırlar.

POS, Mail Order, E – Tahsildar, GPRS POS, Taksitli POS gibi ürünleri de Ticari müşterilerine hizmet olarak sunmaktadırlar.

Katılım bankaları ithalat ve ihracat işlemleri, yurt dışı havaleler (SWIFT), döviz çeki hizmetleri, yurt dışı murabahalar, akreditifler, yurt dışı firma istihbaratı gibi çeşitli kambiyo hizmetleri de verebilmektedirler. Havale, EFT, kiralık kasa, çek karnesi ve çek ve senet tahsil/takas, döviz alım-satımı, fatura ödemeleri/otomatik ödemeler, vergi tahsilâtları, sigortacılık işlemleri, maaş ödemeleri gibi çeşitli bankacılık hizmetleri de verilmektedir. Katılım bankaları, klasik bankaların sağladığı hizmetlerin pek çoğunu vermektedir (Kaya, 2013: 62).

2.10. KATILIM BANKACILIĞININ SORUNLARI

Katılım Bankalarında karşılaşılan sorunlar; temelde yapısal problemler, teoride ortaya çıkan sorunlar ve pratikte ortaya çıkan sorunlar şeklinde üç temel başlıkta ele alınacaktır.

2.10.1.Yapısal Sorunlar

Katılım bankaları faizli sistemle çalışmadığı ve kâr-zarar ortaklığına dayandığı için zarar riski de vardır. Bu zarar riskinden dolayı müşteriler genellikle faizi tercih edebilmektedir. Böylelikle toplumun tasarruflarını ve birikimlerini mevduat bankalarına yatırmalarına sebep olmaktadır (Akın, 1986: 377).

Katılım bankacılığı sistemin tesisi ve işleyişi ile ilgili sorunlardır. Faizli bankacılık sistemi bir taraftan kuruluş kolaylığı ve diğer taraftan çalışma pratikliği nedeniyle daha kabul görülmektedir. Hâlbuki faizli ve faizsiz finansman kurumlarının karşılıklı rekabete açık olan bir sistemde, bu durum faizsiz bankacılık faaliyetlerinde sorun oluşturmaktadır. Fakat son yıllarda katılım bankalarının kurulmasındaki bu tür sorunlar ortadan kalkmaya başlamıştır (Türkmenoğlu, 2007: 54).

Aslında kısa vadeli kredilerde hedef; zorunlu ihtiyaçları karşılamaktan ziyade bilinçli olarak hayat standardının yükseltilmesi için gerekli finansman teminine etmektir. Özellikle kısa vadeli kredilerde kâr-zarar ortaklığına göre dengenin kurulması çok zor olmaktadır.

Katılım bankalarında kaynak dağılımını temin edemeyeceği hususu da diğer bir sorunu oluşturmaktadır. Bu bankalarının faaliyetlerinde faizin bulunmaması ve yatırılan fonları alan müşteriler bu fonlardan istedikleri gibi istifade edebilmeleri sınırsız talep olmasına sebep olmaktadır. Böylece talebin arzla dengeye getirilebilmesi mümkün olmamaktadır (Güneş, 2014: 28).

2.10.2. Teoride Ortaya Çıkan Sorunlar

Katılım bankaları hakkında teorik açıdan çıkan anlaşmazlıkların uygulamaya etki etmesi, bu bankaların büyümesi önündeki büyük bir engeldir. Katılım bankacılığının karşı karşıya kaldığı önemli sorunlardan birisi de farklı ekonomik olaylarda âlimlerin farkı görüşler bildirmesidir. Tüm bankacılık faaliyetlerinde bu kuralların anlaşılır hale getirilmesi ve genel standartların belirlenmesi bu sektörün gelişmesinde faydalı ve yardımcı olacaktır (Kınalı,2012: 67).

İslami içtihat sistemi ile insanlar arasındaki finansal işlemleri kolaylıkla düzenleyebilme imkânına sahiptir. Fakat binlerce insanın mevduatının bir araya getirerek yönetilmesi ve bunların kullandırılması kolay değildir. Katılım bankacılık uygulaması ülkeden ülkeye farklılık gösterdiği gibi; ülke içindeki farklı bankaların bile uygulamaları farklılık göstermektedir. Katılım bankacılığı, sadece Müslüman toplumları için değil küresel bir alternatif bankacılık olmuş durumdadır. Fakat bu kurumları kontrol eden ‘Katılım Bankacılığı Yasası’ şeklinde faizsiz bankacılık sisteminin içeriğine ilişkin rehberlik ve denetim mekanizması bulunmamaktadır. Faizsiz bankacılık işlemlerinde standart bir anlayış bulunmamaktadır. Bankacılık hizmet ve ürünlerindeki hızlı artış, ülkeler arasında ortak fikhin oluşmasını daha da zor kılmaktadır (Kınalı, 2012: 69).

Her Katılım bankalarının içerisinde kendi danışma kurulları mevcuttur. Ancak buralarda bazı konularda zaman zaman farklı görüşler olabilmektedir. Örneğin, Bedelli Askerlik meselesinde bir banka murabaha yöntemine dayandırarak, cevaz vermiş ve finanse ederken, diğer üç tanesi bu finanse etmenin caiz olmadığını söyleyerek finanse etmemişlerdir. Burada Katılım Bankaları Birliği, Diyanet İşleri Başkanlığı’yla ortak bir çalışmayla yaparak çözüme kavuşturulabilir. BDDK’nın da bu noktaya eğilerek, mevzuatta gerekli düzenlemeleri yapması gerekmektedir.

Klasik bankacılık sistemi yüzyıllardır süregelen bir uygulamaya sahip olduğundan, etkin bir düzenleme ve denetleme mekanizması vardır. Fakat katılım bankacılığına ilişkin bu imkânlar henüz yeterli düzeye ulaşmamıştır. Bazı batılı ülkelerde katılım bankacılığının halen anlaşılabilmesi, yasal düzenlemelerin eksikliği ve konvansiyonel bakış açısının sonucudur. Katılım bankacılığı faaliyetlerinin verildiği birçok İslam ülkesinde uygun bir yasal çerçeve bulunmamaktadır (Kınalı, 2012: 41).

2.10.3. Pratikte ortaya çıkan sorunlar

Katılım bankaları, faizsiz bankacılık alanında uzman bulmakta sorunlar yaşamaktadır. Bu sorunun temelinde, günümüz dünyasında Kur'an ve Sünnet ışığında hem ticaret hukukuna hem de finansa vakıf olan din âlimlerinin az olmasıdır. Dünyanın herhangi bir yerinde fikir beyan edebilecek seviyede bu konulara hakim bir âlimin yetişmesi için, onlarca yıllık bir süre gerektirmektedir.

Fakat mesele sadece bu konuda fikir bildirecek âlimlerle de sınırlı değildir. Bu sistemi anlayacak kaliteli ve eğitimli personellerin yetişmesi ve bu sektördeki yeniliklerin de bilinip takip edilmesi gerekmektedir.

Bu alanda uzman sayısının artırılması için “Finans Sektörü İslami Uygulamalar Araştırma ve Yönetim Birliği” adı altında veya benzer bir isimde kurulacak bir kurum, hem dünya çapında hizmet verecek hem de bu alandaki eğitim ve araştırma faaliyetlerinin yürütülmesine öncülük yapabilecektir.

Bugün katılım bankaları, birçok yönetici pozisyonunu klasik bankalarda çalışmış olan deneyimli personelden temin etmektedir. Konvansiyonel bankadan getirilen bu yöneticiler, katılım bankasında çalışanların motivasyonunu olumsuz yönde etkilemekte ve faizsiz işlem prensiplere gölge düşürmektedir. Yüksek Öğretim Kurulu ile işbirliğine gidilerek, İslami bankacılığın kuruluş felsefesiyle uyumlu eğitimli insan gücü oluşturmak, soruna uygun bir çözüm olacaktır (Güneş, 2015: 29).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MÜŞTERİ KAVRAMI, MÜŞTERİ TÜRLERİ VE ÖZELLİKLERİ

3.1. MÜŞTERİ KAVRAMI

Türk Dil Kurumu Sözlüğünde müşteri şu şekilde tanımlanır; hizmet, mal vb. şeklinde bir ürünü satın alan ve almış olduğu ürün karşılığını nakit olarak ödeyen kimse.

Başka bir tanımda ise belirli bir kuruluştan düzenli alışveriş faaliyetini gerçekleştiren gerçek veya tüzel kişilik olarak tanımlanmaktadır (Çelik, 2012: 33).

Diğer bir tanıma göre müşteri, ürün ya da hizmeti sadece satın alan değil, satın aldığı bu ürün ya da hizmeti tüketen kişidir (Ulaşanoğlu, 2005: 12).

“Bir işletmenin müşterisi kimdir?” sorusuna verilen cevaplar aşağıdaki gibi olabilir:

- Müşteri, işletmenin sunmuş olduğu ürün veya hizmetlerinin en son istifade edenidir.
- Müşteri, işletme içerisinde yer alan konumundan dolayı son derece önemli olandır.
- Müşteri, talepleri bulunan ve bu taleplerinin karşılanmasını bekleyen kişidir.
- Müşteri, kurumlar için bir veri değil; duyguları ile faaliyete geçen ve kendisine saygıyla davranılmasını bekleyen bireydir.
- Müşteri, işletmenin oluşturacağı faaliyette bir araç değil; işletmenin faaliyetlerini nasıl gerçekleştireceğine yol gösteren işletmenin amacıdır (Burucuoğlu, 2011: 4).

3.1.1. Müşteri Türleri ve Özellikleri

İnsanlar gün olur bir işletmede müşteri pozisyonunda yer almakta iken gün olur bir işletmede müşteriler için hizmet üreten yani çalışan pozisyonunda yer

alabilmektedirler. Öyleyse insanların; satın alıcı konumunda olup ürün veya hizmet tüketip tüketmemeleri ya da üretici konumunda olup ürün veya hizmetin üretimine katkısı olup olmamalarına göre müşteri kavramı iç müşteri ve dış müşteri olarak tanımlanabilmektedir (Naktiyok, Küçük, 2003: 226).

3.1.1.1. İç Müşteriler

Bir İşletme faaliyet içerisinde bulunan personellerin amacı müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını giderecek mal veya hizmet üretmektir. Bu personellerden en üst düzeyde yer alan işletmenin yönetim kurulu başkanından, en alt düzey kadroda yer alan işletmede işine yeni başlamış bir işçi dâhil herkes, yukarıda bahsi geçen bu amacı gerçekleştirebilmek için üstüne düşen görevleri yerine getirmektedirler. İşletme içinde bu vazifeleri gerçekleştiren ve birbirlerinden mal veya hizmet alımı gerçekleştiren bu bireylere iç müşteri denilmektedir (Taşkın, 2000: 23).

İfade edildiği gibi iç müşteri işletmede çalışan, belirli bir takım sorumlulukları ve görevleri mevcut çalışan personeldir. Bu çalışanların çalışmakta olduğu her birim, diğer birimlerle yapmış olduğu mal veya hizmet alımı işlemiyle müşteri konumunda yer almaktadırlar (Demirel, 2006: 22).

3.1.1.2. Dış Müşteriler

İşletmelerin kendisi için üretip sunduğu ürün veya hizmetleri satın alarak kendi şahsi amaçlarını gerçekleştiren ve böylece işletme çalışanlarının ücretlerini alabilmesini sağlayan müşteriler dış müşteri grubunda tanımlanmaktadır (Öçer, Bayuk, 2001: 26).

Bu müşteriler; kendisine sunulan bu ürün veya hizmetlerin hem kaliteli olmasını hem de bu ürün veya hizmetlerden en üst düzeyde faydayı sağlamak isterler. İşletme açısından bakıldığında; iç müşterilerin ürettikleri ürün veya hizmetlerin tüketimini gerçekleştiren dış müşterilerle olan ilişkilerde, işletmenin anlaşmaya varabilmesi için gerekli esnekliği sağlamalı ve üretilecek ürün veya hizmetlerle ilgili gerekli düzeltmeleri yaparak hatayı sifira indirme çabasına girmesi gerekmektedir (Ersen, 1997: 26).

3.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Müşteri memnuniyeti, geçmiş tecrübeleri, gelecekte beklenenleri, müşterilerin hayat şekli, kişisel ve toplum değerlerinin dahil olduğu birçok faktörü içeren, karmaşık kavramlar şeklinde ifade edilebilmektedir (Maviş, vd., 2010).

3.2.1. Müşteri Memnuniyetinin Gelişimi

Müşterilerde memnuniyet artışı yapabilmek için, müşterilerin taleplerini karşılamak önemli bir unsurdur. Aynı zamanda müşteri geri bildirim yapmadığı müddetçe müşterilerin taleplerini bilmek pek mümkün değildir. Geri bildirimler birçok şekilde olabilmektedir. Şikâyetler firmalar için en önemli geri bildirim kaynağıdır. Bu yüzden şikâyetler, müşteri memnuniyetinde artış sağlamak için en kullanışlı ve anlamlı bilgi kaynağı olmaktadır (Heung ve Lam, 2003. Aktaran: Yüksel, 2016: 29).

3.2.2. Müşteri Memnuniyeti İçin Uyulması Gerekenler Hususlar

Müşterilerin memnun olması için firmaların uyması gerekenler şöyle sıralanabilir

- Müşterilerinizi tanımalısınız,
- Müşteriler ile düzenli olarak temas kurmalısınız,
- Memnun olup olmadıklarını sürekli takip etmelisiniz,
- Müşterilerinize karşı duyarlı olmalısınız,
- Müşterilerinize teşekkürünüzü ifade etmelisiniz. (Burucuoğlu, 2011: 11).

3.2.3. Müşteri Memnuniyetine Etki Eden Faktörler

İhtiyacı olan müşteri, ihtiyacını karşılamak için istekli ve imkânı olan bir bireydir. Müşteri, herhangi bir ürün veya hizmet almadan önce bir beklenti içinde olmaktadır. İşletmeler, müşterilerinin beklentilerini temin ettikleri zaman kâr elde ederler ve bu durumda müşteriler ise mutlu olurlar. Fakat müşteriler her alışverişlerinde mutlu olamayabilirler. Bazen de mutluluk haricinde beklenmedik tarzda mutsuz olabilirler. Müşteriler satın almış olduğu üründe, beklentilerinin tam olarak karşılanmasıyla mutlu, aksi halde mutsuz olurlar (Özer, 1999: 160).

Memnuniyete etki eden faktörler şöyle sıralanabilir:

- Kalite,
- Rakipler,
- Pazarlamacı vaatleri,
- Temel özellikler,
- Beklenen özellikler,
- Heyecan verici özellikler (Burucuoğlu, 2011: 15).

3.2.4. Bankacılık Hizmetlerinde Müşteri Memnuniyetinin sağlanması

Müşteri kavramına bakıldığında veya müşterinin hayatı incelendiğinde, işletmelerin veya kurumların hedefledikleri pazar alanlarında müşteriye ulaşabilme çabası, müşterilerin ürünlerini kullanmalarına ikna edebilmek ve ürünü kullanmayı devalı kılmak oldukça önemli olabilmektedir. Bu durumda müşteriyi seçebilmek ve sınıflandırabilmek gerekmektedir.

Sınıflandırdıktan sonra buradaki sınıflandırmaya göre ürünü tanıtmak ve kullanırmak için bazı planlamaların yapılması önem arz etmektedir. İşletmeler her müşteriyi ilgili duyduğu pazara çekebilmesi ve buna yönelik kampanyalar başlatabilmesi mümkündür. Bir işletme eski ürünlerini tanıtıyor veya tanıtabilmişse bununla beraber yeni ürünlerini de tanıtabilme çabasında olmalıdır.

İşletmeler açısından bakıldığında müşteriyi kazanmak ve kazanmak için müşteri ihtiyaçlarını analiz edip görebilmek oldukça önemli görülmektedir. Böylelikle müşterilerin yeni ihtiyaçları belirleyebilmek ve buna çözümler üretebilmek, işletmenin ya da kurumun öncelikli hedefi olması gerekmektedir.

Gerek işletmeler için gerekse için kurumlar müşteri ihtiyaçlarının analizinin yapılması, müşteri memnuniyetini sağlamak için önemli noktadır. Bunun için bir işletmenin bu memnuniyeti sağlaması için ihtiyaç analizini iyi yapması şart görülmektedir. Çünkü işletmeler yeni ürünlerini ya da yeni hizmetlerini müşterilerin kullanımına sunması gerekir. Dolayısıyla mevcut müşterilerini korunabilmesi için sipariş gibi bazı yöntemlerin uygun ve kolay kullanılabilir olması gerekmektedir. Yani işletmeler müşterilerin taleplerini tam olarak gerçekleştirmekle beraber kısa zamanda geri bildirim yapabilmelidirler. Böylece tedarik dediğimiz sistemleri

rahatlıkla uygulanabilir. Çünkü bu durumda uygulanan sistemde sevkiyatın zamanında yapılması ve birçok aksaklığın düzeltilebilmesini sağlar (Odabaşı, 2001: 75).

Müşteri memnuniyetinin diğer bir yönü ise müşterilerin ihtiyaç duydukları anda işletme ile rahat iletişim kurabilmesi ve müşteri sorunlarının yakından ve sürekli izlenmesi ile ciddi alakalıdır.

Müşterilerin ürün ya da hizmetleri tercih etmelerinin bir sebebi de, o ürün ya da hizmet hakkında kapsamlı ve doğru bilgi olabilecekleri ve satış sonrası hizmetlerde tatmin edici olmasıdır. Yukarıda ifade edilen pek çok neden, işletmelere müşteri destek hizmeti verebilecekleri birimleri oluşturma zorunluluğu getirmiştir. Müşteri destek birimlerinin işlemlerini yürütebilecekleri altyapının oluşturulmasında gerekli olan en önemli esaslardan biri ise müşteri bilgi sistemidir ki bu bilgi sistemi sayesinde müşteri merkezli hizmetler artırılabilir (Özgener, 2001. Aktaran: Dada, 2017: 56).

Günümüz küresel rekabet ortamında kurumların ve işletmelerin başarısı, müşterilerin beklentilerini karşılayarak, müşteri memnuniyetinde süreklilik sağlama ile mümkündür. Bunu sağlayabilmek için, müşteri ihtiyaç ve istekleri ile ilgili bilgiler sürekli toplanmalı ve analiz edilmelidir. Bu durum müşterilerle ilgili bir veri tabanı oluşturulmasını zorunlu kılar. İşte bu noktada müşteri bilgi sistemi, müşteri ihtiyaç ve isteklerinin belirlenmesinde önemli bir rol üstlenmektedir. Çünkü, müşteri bilgi sistemi, ürün özellikleri ve müşteri gereksinimlerini birbirleriyle kıyaslayarak, müşteri ihtiyacını en iyi şekilde karşılayacak alternatiflerin belirlenmesine yardımcı olmaktadır (Tekin vd., 2006. Aktaran: Dada, 2017: 56).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

MÜŞTERİLERİN KATILIM BANKALARINI TERCİH ETME SEBEPLERİNİN İNCELENMESİ

Çalışmanın bu bölümünde, Sivas'taki katılım bankaları müşterilerinin bu bankaları tercih sebeplerine yönelik görüşlerinin belirlenebilmesi amacıyla yapılan araştırma ile ilgili olarak; araştırmanın amacı, araştırmanın kapsamı, araştırmanın yöntemi, araştırma sonucunda elde edilen bulguların değerlendirilmesi gibi konulara yer verilmiştir.

4.1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI

Müslüman devletlerde yer altı kaynakların özellikle de Petrol kaynaklarının çok fazla olmasından dolayı 1970'lerden bu yana bu devletler çok zenginleşmişlerdir. Fakat bu milyonlarca Petro-dolar aktif olarak kullanılmamakta, ülkeye fayda vermemekte, Avrupa ve Amerika bankalarında yatmaktadır. Bu durum göz önünde alındığında İslam dünyasının en muhtaç olduğu şeylerden biri de İslami Finans olduğu görülmektedir.

Araştırmanın amacı, İslami Finansın anlaşılması, geliştirilmesi ve İslam Ülkelerinde ortak piyasa oluşturarak faizsiz ticareti uygulamak adına küçük bir katkı sağlamaktır.

4.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın genel yöntemine değinilecek araştırmanın evren ve örnekleme, veri toplama aracı ve süreci, uygulanan istatistiksel analiz ve teknikler hakkında bilgiler verilecektir.

4.2.1. Araştırmanın Evreni, Örnekleme

Araştırmanın evreni, Türkiye'de şuanda faaliyet gösteren beş farklı Katılım bankalarının tüm müşterileridir. Araştırmanın Örnekleme, 2018 yılında Haziran ve

Temmuz aylarında Sivas ili katılım bankaları müşterileridir ve 337 kişiden oluşmaktadır.

4.2.2. Veri Toplama Aracı, Süreci ve Uygulanması

Araştırma kapsamında belirlenen amaçlara ulaşmak için anket yöntemi uygulanmıştır.

Araştırmada kullanılan anket formu hazırlanırken şu işlemler yapılmıştır.

1. Katılım bankalarına yönelik olarak kanun, yönetmelik, tebliğ, makale vb. kaynaklar taranmıştır.
2. Elde edilen teorik bilgilerle oluşturulan anket formundaki ifadeler, müşterilerle yüz yüze yapılan bilimsel olmayan görüşmeler ile değerlendirilmiştir.
3. Bu çalışmalar sonucunda 35 maddelik (denekleri tanımlayıcı bilgilerinin yer almadığı) bir anket formu elde edilmiştir.
4. 25 müşteriye, araştırma öncesinde yapılmış olan ön değerlendirme sonuçları dikkate alınarak yapılan eleştirilere göre anket formunda gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

Üstte yer alan aşamalar sonucunda araştırmanın amacına uygun olarak araştırmacı tarafından anket formu geliştirilmiştir. Araştırmada verilerin toplanması amacıyla hazırlanan anket formu, müşterilere mümkün olduğunda yüz yüze görüşme suretiyle doldurtulmuş; yüz yüze görüşmenin mümkün olmadığı hallerde anket formları ilgili müşteriye verilmiş ve bir süre sonra geri alınmıştır. Bu şekilde cevaplanmış toplam 338 anket elde edilmiştir.

Uygulanan anket formunda yer alan ifadeler katılım bankalarının müşterilerinin doğru ve içten cevap verdikleri kabul edilmiştir. Onları herhangi bir seçeneğe yönlendirecek hiçbir telkinde bulunulmamıştır. Araştırmada kullanılan veri toplama araçlarında yer alan ifadeler, çalışmanın amaçlarına ulaşabilir niteliktedir.

4.2.3. Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Yöntemler

Anket formu 2 bölüm ve toplam 42 soru/ifadeden oluşmaktadır. Birinci bölüm, deneklerin katılım bankalarının; fiziksel koşullarını, sanal bankacılık faaliyetlerini, dini hassasiyetlerini, çalışma prensiplerini ne ölçüde katılıp katılmadıklarını tespit

etmek amacıyla oluşturulmuş 35 maddeden oluşmaktadır. İkinci bölümde ise, denekleri tanımlayıcı bilgilerin yer aldığı 7 soru yer almaktadır.

Anket formunun birinci bölümünde her bir ifade için Kesinlikle Katılıyorum (5), Katılıyorum (4), Kararsızım (3), Katılmıyorum (2), Hiç Katılmıyorum (1) seçeneklerine yer verilmiştir. Deneklerden, her bir ifadeye ait katılım düzeylerini bu şekilde belirtmeleri istenmiştir.

Araştırmada uygulanan anket ile elde edilmiş olan veriler, SPSS 24 paket programı, ANOVA ve t testi ile analize tabi tutulmuştur. Deneklerin konuya ilişkin görüşleri sayısal veriler haline getirilirken, cevapların puan ağırlıkları dikkate alınmıştır. Örnekleme ait ham verilerin çözümlenmesi, yine bilgisayar ortamında SPSS 24 paket programı ile istatistik yöntem ve teknikleri kullanılarak yapılmıştır.

4.3. BULGULAR VE YORUMLAR

Aşağıda uygulanmış anket verilerinin analizleri yapılarak elde edilen sonuçlar yorumlanmıştır.

4.3.1.Katılım Bankalarının Müşterilik Yıllarına Göre Karşılaştırılması

Tablo 2:K.B.'nın müşterilik yıllarına göre tanımlanması

İfadeler	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir	0-5 Yıl	199	3,56	1,297	,092
	6-10 Yıl	104	3,60	1,153	,113
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,91	1,485	,255
	Total	337	3,61	1,275	,069
M2-Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	0-5 Yıl	199	3,81	1,084	,077
	6-10 Yıl	104	3,92	,962	,094
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,97	1,141	,196
	Total	337	3,86	1,053	,057
M3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	0-5 Yıl	199	4,11	1,208	,086
	6-10 Yıl	104	4,02	1,088	,107
	11 Yıl ve Üzeri	34	4,44	,927	,159
	Total	337	4,11	1,149	,063
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	0-5 Yıl	199	3,19	1,098	,078
	6-10 Yıl	104	3,52	1,123	,110
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,59	1,328	,228
	Total	337	3,33	1,140	,062
M5-Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler.	0-5 Yıl	199	4,16	1,035	,073
	6-10 Yıl	104	4,07	1,176	,115
	11 Yıl ve Üzeri	34	4,18	,904	,155
	Total	337	4,13	1,067	,058
M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	0-5 Yıl	199	3,93	1,089	,077
	6-10 Yıl	104	4,23	1,007	,099
	11 Yıl ve Üzeri	34	4,56	,860	,147
	Total	337	4,09	1,061	,058
M7-Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	0-5 Yıl	199	3,22	1,120	,079
	6-10 Yıl	104	3,16	1,247	,122
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,59	1,131	,194
	Total	337	3,24	1,164	,063
M8-Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir.	0-5 Yıl	199	3,59	1,073	,076
	6-10 Yıl	104	3,80	1,028	,101
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,50	1,135	,195
	Total	337	3,65	1,068	,058
M9-Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	0-5 Yıl	199	3,76	1,172	,083
	6-10 Yıl	104	3,88	,978	,096
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,79	1,067	,183
	Total	337	3,80	1,103	,060
M10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	0-5 Yıl	199	3,30	1,062	,075
	6-10 Yıl	104	3,34	1,137	,112
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,21	1,274	,218
	Total	337	3,30	1,106	,060
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	0-5 Yıl	199	3,80	,978	,069
	6-10 Yıl	104	3,85	,993	,097
	11 Yıl ve Üzeri	34	4,15	,821	,141
	Total	337	3,85	,971	,053
M12-Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için	0-5 Yıl	199	4,08	1,082	,077
	6-10 Yıl	104	4,37	,893	,088

bu bankaları tercih ederim.	11 Yıl ve Üzeri	34	4,50	,788	,135
	Total	337	4,21	1,011	,055
M13-Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	0-5 Yıl	199	3,35	1,225	,087
	6-10 Yıl	104	3,74	1,123	,110
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,79	,978	,168
	Total	337	3,51	1,185	,065
M14-Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur.	0-5 Yıl	199	3,67	,958	,068
	6-10 Yıl	104	3,72	,980	,096
	11 Yıl ve Üzeri	34	4,03	,937	,161
	Total	337	3,72	,966	,053
M15-Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	0-5 Yıl	199	3,35	1,008	,071
	6-10 Yıl	104	3,57	1,003	,098
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,79	1,038	,178
	Total	337	3,46	1,017	,055
M16-Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir.	0-5 Yıl	199	3,80	1,118	,079
	6-10 Yıl	104	3,75	1,059	,104
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,79	,845	,145
	Total	337	3,79	1,073	,058
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	0-5 Yıl	199	3,57	1,066	,076
	6-10 Yıl	104	3,92	1,058	,104
	11 Yıl ve Üzeri	34	4,24	1,017	,174
	Total	337	3,74	1,080	,059
M18-Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum.	0-5 Yıl	199	3,52	1,145	,081
	6-10 Yıl	104	3,70	1,181	,116
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,41	1,209	,207
	Total	337	3,57	1,163	,063
M19-Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	0-5 Yıl	199	3,18	,999	,071
	6-10 Yıl	104	3,42	1,121	,110
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,62	,739	,127
	Total	337	3,30	1,025	,056
M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	0-5 Yıl	199	3,53	1,077	,076
	6-10 Yıl	104	3,98	,995	,098
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,97	,834	,143
	Total	337	3,72	1,050	,057
M21-Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder.	0-5 Yıl	199	3,77	1,017	,072
	6-10 Yıl	104	3,83	1,119	,110
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,85	,857	,147
	Total	337	3,80	1,033	,056
M22-Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir.	0-5 Yıl	199	3,61	,820	,058
	6-10 Yıl	104	3,53	1,004	,098
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,53	,825	,142
	Total	337	3,58	,880	,048
M23-Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar	0-5 Yıl	199	3,84	1,055	,075
	6-10 Yıl	104	3,73	1,143	,112
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,91	1,055	,181
	Total	337	3,82	1,081	,059
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler.	0-5 Yıl	199	3,88	1,120	,079
	6-10 Yıl	104	3,92	1,228	,120
	11 Yıl ve Üzeri	34	4,50	,508	,087
	Total	337	3,96	1,123	,061
M25-Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur	0-5 Yıl	199	3,59	1,097	,078
	6-10 Yıl	104	3,89	,994	,098
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,79	1,149	,197
	Total	337	3,70	1,078	,059
M26-Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim	0-5 Yıl	199	4,12	,842	,060
	6-10 Yıl	104	4,30	,902	,088
	11 Yıl ve Üzeri	34	4,47	,825	,142
	Total	337	4,21	,865	,047
M27-Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir	0-5 Yıl	199	3,66	,907	,064
	6-10 Yıl	104	3,79	1,011	,099
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,97	1,087	,186

	Total	337	3,73	,961	,052
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur	0-5 Yıl	199	3,54	,978	,069
	6-10 Yıl	104	3,76	,1029	,101
	11 Yıl ve Üzeri	34	4,06	,919	,158
	Total	337	3,66	,999	,054
M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur	0-5 Yıl	199	3,57	,1065	,076
	6-10 Yıl	104	3,78	,1182	,116
	11 Yıl ve Üzeri	34	4,12	,1008	,173
	Total	337	3,69	,1107	,060
M30-Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim.	0-5 Yıl	199	3,98	,890	,063
	6-10 Yıl	104	4,16	,946	,093
	11 Yıl ve Üzeri	34	4,29	,871	,149
	Total	337	4,07	,910	,050
m31-Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır.	0-5 Yıl	199	3,69	,1001	,071
	6-10 Yıl	104	3,91	,1044	,102
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,88	,769	,132
	Total	337	3,78	,997	,054
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	0-5 Yıl	199	3,47	,1043	,074
	6-10 Yıl	104	3,75	,1138	,112
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,94	,814	,140
	Total	337	3,60	,1064	,058
M33-Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum.	0-5 Yıl	199	3,84	,964	,068
	6-10 Yıl	104	3,88	,972	,095
	11 Yıl ve Üzeri	34	4,12	,686	,118
	Total	337	3,88	,944	,051
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	0-5 Yıl	199	3,78	,1034	,073
	6-10 Yıl	104	3,95	,1018	,100
	11 Yıl ve Üzeri	34	4,12	,946	,162
	Total	337	3,87	,1024	,056
M35-Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler.	0-5 Yıl	199	3,86	,1033	,073
	6-10 Yıl	104	3,93	,1100	,108
	11 Yıl ve Üzeri	34	3,97	,674	,116
	Total	337	3,90	,1023	,056

Tablo 3:K.B.'nin müşterilik yıllarına göre Varyansların Homojenlik Testi

Varyansların Homojenlik Testi					
		Levene İstatistiği	Df1	Df2	Sig.
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	Based On Mean	4,433	2	334	,013
	Based On Median	4,047	2	334	,018
	Based On Median And With Adjusted Df	4,047	2	326,834	,018
	Based On Trimmed Mean	4,330	2	334	,014
M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	Based On Mean	1,558	2	334	,212
	Based On Median	2,899	2	334	,056
	Based On Median And With Adjusted Df	2,899	2	303,687	,057
	Based On Trimmed Mean	1,982	2	334	,139
M12-Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim.	Based On Mean	1,432	2	334	,240
	Based On Median	2,918	2	334	,055
	Based On Median And With Adjusted Df	2,918	2	322,477	,055
	Based On Trimmed Mean	2,240	2	334	,108
M13-Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	Based On Mean	5,378	2	334	,005
	Based On Median	7,964	2	334	,000
	Based On Median And With Adjusted Df	7,964	2	321,665	,000
	Based On Trimmed Mean	6,557	2	334	,002
M15-Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Based On Mean	,094	2	334	,910
	Based On Median	,011	2	334	,989
	Based On Median And With Adjusted Df	,011	2	320,968	,989
	Based On Trimmed Mean	,066	2	334	,936

M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	Based On Mean	,118	2	334	,889
	Based On Median	,046	2	334	,955
	Based On Median And With Adjusted Df	,046	2	315,131	,955
	Based On Trimmed Mean	,168	2	334	,846
M19-Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	Based On Mean	5,022	2	334	,007
	Based On Median	3,499	2	334	,031
	Based On Median And With Adjusted Df	3,499	2	323,371	,031
	Based On Trimmed Mean	4,935	2	334	,008
M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	Based On Mean	5,448	2	334	,005
	Based On Median	3,023	2	334	,050
	Based On Median And With Adjusted Df	3,023	2	319,842	,050
	Based On Trimmed Mean	5,205	2	334	,006
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler.	Based On Mean	5,412	2	334	,005
	Based On Median	4,031	2	334	,019
	Based On Median And With Adjusted Df	4,031	2	300,867	,019
	Based On Trimmed Mean	4,168	2	334	,016
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Based On Mean	1,522	2	334	,220
	Based On Median	,590	2	334	,555
	Based On Median And With Adjusted Df	,590	2	330,888	,555
	Based On Trimmed Mean	1,050	2	334	,351
M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Based On Mean	1,499	2	334	,225
	Based On Median	,384	2	334	,682
	Based On Median And With Adjusted Df	,384	2	328,637	,682
	Based On Trimmed Mean	1,013	2	334	,364
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	Based On Mean	2,654	2	334	,072
	Based On Median	1,674	2	334	,189
	Based On Median And With Adjusted Df	1,674	2	321,750	,189
	Based On Trimmed Mean	2,412	2	334	,091

Tablo 4:K.B.'nin müşterilik yıllarına göre Anova testi sonuçları

		Anova				
İfadeler		Karelerin		Ortalama		
		Toplamı	Df	Kare	F	Sig.
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir	Gruplar Arası	3,558	2	1,779	1,095	,336
	Gruplar İçi	542,739	334	1,625		
	Toplam	546,297	336			
M2-Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	Gruplar Arası	1,346	2	,673	,606	,546
	Gruplar İçi	371,099	334	1,111		
	Toplam	372,445	336			
M3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	Gruplar Arası	4,587	2	2,294	1,745	,176
	Gruplar İçi	439,128	334	1,315		
	Toplam	443,715	336			
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	Gruplar Arası	9,837	2	4,918	3,848	,022
	Gruplar İçi	426,941	334	1,278		
	Toplam	436,777	336			
M5-Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler.	Gruplar Arası	,614	2	,307	,269	,764
	Gruplar İçi	381,641	334	1,143		
	Toplam	382,255	336			
M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	Gruplar Arası	14,645	2	7,323	6,722	,001
	Gruplar İçi	363,859	334	1,089		
	Toplam	378,504	336			
M7-Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	Gruplar Arası	4,803	2	2,402	1,780	,170
	Gruplar İçi	450,728	334	1,349		
	Toplam	455,531	336			
M8-Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir.	Gruplar Arası	3,689	2	1,845	1,624	,199
	Gruplar İçi	379,290	334	1,136		
	Toplam	382,979	336			
M9 Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle	Gruplar Arası	1,000	2	,500	,409	,664

görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	Gruplar İçi	408,074	334	1,222		
	Toplam	409,074	336			
M10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	Gruplar Arası	,442	2	,221	,180	,835
	Gruplar İçi	410,288	334	1,228		
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	Toplam	410,730	336			
	Gruplar Arası	3,422	2	1,711	1,825	,163
M12-Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim.	Gruplar İçi	313,160	334	,938		
	Toplam	316,582	336			
M13-Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	Gruplar Arası	8,975	2	4,488	4,481	,012
	Gruplar İçi	334,485	334	1,001		
M14-Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur.	Toplam	343,460	336			
	Gruplar Arası	13,565	2	6,783	4,940	,008
M15 Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Gruplar İçi	458,625	334	1,373		
	Toplam	472,190	336			
M16-Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir.	Gruplar Arası	3,682	2	1,841	1,986	,139
	Gruplar İçi	309,653	334	,927		
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	Toplam	313,335	336			
	Gruplar Arası	7,322	2	3,661	3,591	,029
M18-Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum.	Gruplar İçi	340,465	334	1,019		
	Toplam	347,786	336			
M19-Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	Gruplar Arası	,202	2	,101	,087	,917
	Gruplar İçi	386,416	334	1,157		
M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	Toplam	386,617	336			
	Gruplar Arası	17,717	2	8,858	7,904	,000
M21-Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder.	Gruplar İçi	374,336	334	1,121		
	Toplam	392,053	336			
M22-Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir.	Gruplar Arası	3,105	2	1,552	1,148	,319
	Gruplar İçi	451,643	334	1,352		
M23-Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar.	Toplam	454,748	336			
	Gruplar Arası	7,829	2	3,914	3,791	,024
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler.	Gruplar İçi	344,901	334	1,033		
	Toplam	352,730	336			
M25-Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur.	Gruplar Arası	16,183	2	8,092	7,624	,001
	Gruplar İçi	354,470	334	1,061		
M26-Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim.	Toplam	370,653	336			
	Gruplar Arası	,305	2	,153	,143	,867
M27-Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir.	Gruplar İçi	357,973	334	1,072		
	Toplam	358,279	336			
M28-Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir.	Gruplar Arası	,576	2	,288	,371	,691
	Gruplar İçi	259,590	334	,777		
M29-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Toplam	260,166	336			
	Gruplar Arası	1,226	2	,613	,523	,593
M30-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Gruplar İçi	391,368	334	1,172		
	Toplam	392,593	336			
M31-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Gruplar Arası	11,192	2	5,596	4,534	,011
	Gruplar İçi	412,226	334	1,234		
M32-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Toplam	423,418	336			
	Gruplar Arası	6,720	2	3,360	2,925	,055
M33-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Gruplar İçi	383,606	334	1,149		
	Toplam	390,326	336			
M34-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Gruplar Arası	4,888	2	2,444	3,311	,038
	Gruplar İçi	246,572	334	,738		
M35-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Toplam	251,460	336			
	Gruplar Arası	3,347	2	1,673	1,820	,164
M36-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Gruplar İçi	307,081	334	,919		
	Toplam	310,427	336			
M37-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Gruplar Arası	9,177	2	4,588	4,697	,010
	Gruplar İçi	326,260	334	,977		
M38-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Toplam	335,436	336			
	Gruplar Arası	9,769	2	4,884	4,057	,018
M39-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Gruplar İçi	402,136	334	1,204		

bankacılık prensiplerine uygundur.	Toplam	411,905	336			
M30-Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim.	Gruplar Arası	4,056	2	2,028	2,470,086	
	Gruplar İçi	274,235	334	821		
	Toplam	278,291	336			
M31 Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır.	Gruplar Arası	3,699	2	1,849	1,871,156	
	Gruplar İçi	330,052	334	988		
	Toplam	333,751	336			
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	Gruplar Arası	9,798	2	4,899	4,411,013	
	Gruplar İçi	370,920	334	1,111		
	Toplam	380,718	336			
M33-Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum.	Gruplar Arası	2,177	2	1,088	1,224,295	
	Gruplar İçi	297,075	334	889		
	Toplam	299,252	336			
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	Gruplar Arası	4,258	2	2,129	2,043,131	
	Gruplar İçi	347,998	334	1,042		
	Toplam	352,255	336			
M35-Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler.	Gruplar Arası	,529	2	,264	,252,778	
	Gruplar İçi	350,836	334	1,050		
	Toplam	351,365	336			

Tablo 5:K.Bnın müşteriye yıllarına göre çoklu karşılaştırılması

Çoklu Karşılaştırılma						
Bağımlı Değişken		(I) Müşterilik_Yılı	(J) Müşterilik_Yılı	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	Tukey Hsd					
	Tamhane	0-5 Yıl	6-10 Yıl	-,328*	,135	,047
			11 Yıl Ve Üzeri	-,397	,241	,287
		6-10 Yıl	0-5 Yıl	,328*	,135	,047
			11 Yıl Ve Üzeri	-,069	,253	,990
			0-5 Yıl	,397	,241	,287
M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	Tukey Hsd					
		0-5 Yıl	6-10 Yıl	-,301*	,126	,046
			11 Yıl Ve Üzeri	-,629*	,194	,004
		6-10 Yıl	0-5 Yıl	,301*	,126	,046
			11 Yıl Ve Üzeri	-,328	,206	,251
			0-5 Yıl	,629*	,194	,004
M12-Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim.	Tukey Hsd					
		0-5 Yıl	6-10 Yıl	-,290*	,121	,045
			11 Yıl Ve Üzeri	-,425	,186	,059
		6-10 Yıl	0-5 Yıl	,290*	,121	,045
			11 Yıl Ve Üzeri	-,135	,198	,775
			0-5 Yıl	,425	,186	,059
M13-Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	Tukey Hsd					
	Tamhane	0-5 Yıl	6-10 Yıl	-,394*	,140	,016
			11 Yıl Ve Üzeri	-,447	,189	,063
		6-10 Yıl	0-5 Yıl	,394*	,140	,016
			11 Yıl Ve Üzeri	-,054	,201	,991
			0-5 Yıl	,447	,189	,063
M15-Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Tukey Hsd					
		0-5 Yıl	6-10 Yıl	-,216	,122	,183
			11 Yıl Ve Üzeri	-,442*	,187	,049
		6-10 Yıl	0-5 Yıl	,216	,122	,183
			11 Yıl Ve Üzeri	-,227	,199	,492
			0-5 Yıl	,442*	,187	,049
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	Tukey Hsd					
		0-5 Yıl	6-10 Yıl	-,355*	,128	,016
			11 Yıl Ve Üzeri	-,667*	,196	,002
		6-10 Yıl	0-5 Yıl	,355*	,128	,016
			11 Yıl Ve Üzeri	-,312	,209	,296
			0-5 Yıl	,667*	,196	,002
M19-Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	Tukey Hsd					
	Tamhane	0-5 Yıl	6-10 Yıl	-,242	,131	,184
			11 Yıl Ve Üzeri	-,437*	,145	,012
		6-10 Yıl	0-5 Yıl	,242	,131	,184
			11 Yıl Ve Üzeri	-,195	,168	,577
			0-5 Yıl	,437*	,145	,012
M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	Tukey Hsd					
	Tamhane	0-5 Yıl	6-10 Yıl	-,448*	,124	,001
			11 Yıl Ve Üzeri	-,438*	,162	,027
		6-10 Yıl	0-5 Yıl	,448*	,124	,001
			11 Yıl Ve Üzeri	,010	,173	1,000
			0-5 Yıl	,438*	,162	,027
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi	Tukey Hsd					
	Tamhane	0-5 Yıl	6-10 Yıl	-,039	,144	,991
			11 Yıl Ve Üzeri	-,616*	,118	,000

etkiler.		6-10 Yıl	0-5 Yıl	,039	,144	,991
			11 Yıl Ve Üzeri	-,577*	,149	,000
		11 Yıl Ve Üzeri	0-5 Yıl	,616*	,118	,000
			6-10 Yıl	,577*	,149	,000
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Tukey Hsd	0-5 Yıl	6-10 Yıl	-,217	,120	,167
			11 Yıl Ve Üzeri	-,516*	,183	,014
		6-10 Yıl	0-5 Yıl	,217	,120	,167
			11 Yıl Ve Üzeri	-,299	,195	,277
		11 Yıl Ve Üzeri	0-5 Yıl	,516*	,183	,014
			6-10 Yıl	,299	,195	,277
M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Tukey Hsd	0-5 Yıl	6-10 Yıl	-,206	,133	,268
			11 Yıl Ve Üzeri	-,545*	,204	,021
		6-10 Yıl	0-5 Yıl	,206	,133	,268
			11 Yıl Ve Üzeri	-,339	,217	,263
		11 Yıl Ve Üzeri	0-5 Yıl	,545*	,204	,021
			6-10 Yıl	,339	,217	,263
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	Tukey Hsd Tamhane	0-5 Yıl	6-10 Yıl	-,283	,134	,104
			11 Yıl Ve Üzeri	-,474*	,158	,012
		6-10 Yıl	0-5 Yıl	,283	,134	,104
			11 Yıl Ve Üzeri	-,191	,179	,639
		11 Yıl Ve Üzeri	0-5 Yıl	,474*	,158	,012
			6-10 Yıl	,191	,179	,639

Yukarıdaki tablolardan müşteriye ilişkin yılın alt gruplarına göre farklılık olup olmadığı incelenmiş ve aşağıdaki sonuçlar bulunmuştur.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,336>0,05) "Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir" maddesi için müşteriye ilişkin yılın tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,61 olduğundan, müşteriye ilişkin yılın tüm alt grupları yaklaşık olarak katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,546>0,05) "Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir" maddesi için müşteriye ilişkin yılın tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,86 olduğundan, müşteriye ilişkin yılın tüm alt grupları yaklaşık olarak katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,176>0,05) "Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir" maddesi için müşteriye ilişkin yılın tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 4,11 olduğundan, müşteriye ilişkin yılın tüm alt grupları katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,022<0,05) "Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır" maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında fark vardır. Homojen testinin sig=0,013<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testinin sonucuna bakıldığında sadece 0-5 yıl arası müşteriler ile 6-10 yıl arası müşterileri arasında farklılık olduğu görülmektedir (sig=0,047<0,05). Ortalama değerlerin 0-5 yıl arası müşteriler =3,19 6-10 yıl arası müşterileri =3,52 11 yıl ve üzeri müşterileri =3,59 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için yaklaşık olarak 0-5 yıl arası müşteriler kararsızım a yakinken 6-10 yıl arası müşterileri ve 11 yıl ve üzeri müşterileri bu madde için kararsızım ile katılıyorum arasında oldukları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,764>0,05) "Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler" maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 4,13 olduğundan, müşterilik yılının alt grupları katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,001<0,05) "Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır" maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında fark vardır. Homojen testinin sig=0,212>0,05 olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testinin sonucuna bakıldığında 0-5 yıl arası müşteriler'nin, 6-10 yıl arası müşterileri ile 11 yıl ve üzeri müşterilerinden farklı olduğu görülmektedir (sig=0,046<0,05 ve 0,004<0,05). Ortalama değerlerin 0-5 yıl arası müşteriler =3,93 6-10 yıl arası müşterileri =4,23 11 yıl ve üzeri müşterileri =4,56 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için yaklaşık olarak katılıyorum a yakinken 6-10 yıl arası müşterileri ve 11 yıl ve üzeri müşterileri bu madde için katılıyorum fikrini beyan etikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,170>0,05) "Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir" maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,24 olduğundan, müşterilik yılının tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında oldukları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,199>0,05) “Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir” maddesi için müşterilik yılının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,65 olduğundan, müşterilik yılının tüm alt grupları yaklaşık olarak katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,664>0,05) “Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler” maddesi için müşterilik yılının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,80 olduğundan, müşterilik yılının tüm alt grupları yaklaşık olarak katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,835>0,05) “Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir” maddesi için müşterilik yılının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,30 olduğundan, müşterilik yılının tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında oldukları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,163>0,05) “Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır” maddesi için müşterilik yılının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,85 olduğundan, müşterilik yılının tüm alt grupları yaklaşık olarak katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,012<0,05) “Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim” maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında fark vardır. Homojen testinin sig=0,240>0,05 olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testinin sonucuna bakıldığında 0-5 yıl arası müşteriler'nin, 6-10 yıl arası müşterileri 'den farklı olduğu görülmektedir (sig=0,045<0,05). Ortalama değerlerin 0-5 yıl arası müşteriler =4,08 6-10 yıl arası müşterileri =4,37 11 yıl ve üzeri müşterileri =4,50 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için 0-5 yıl arası müşteriler katılıyorum a yakınken 6-10 yıl arası müşterileri ve 11 yıl ve üzeri müşterileri bu madde için katılıyorum fikrini beyan etikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,008<0,05) Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum” maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında fark vardır. Homojen testinin sig=0,005<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testinin sonucuna bakıldığında sadece 0-5 yıl arası müşteriler ile 6-10 yıl arası müşterileri arasında farklılık olduğu görülmektedir (sig=0,016<0,05). Ortalama değerlerin 0-5 yıl arası müşteriler =3,35 6-10 yıl arası müşterileri =3,74 11 yıl ve üzeri müşterileri =3,79 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için 0-5 yıl arası müşteriler kararsızım a yakinken 6-10 yıl arası müşterileri ve 11 yıl ve üzeri müşterileri bu madde için kararsızım ile katılıyorum arasında oldukları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,139>0,05) “Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur” maddesi için müşterilik yılının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,72 olduğundan, müşterilik yılının tüm alt grupları yaklaşık olarak katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,025<0,05) “Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar” maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında fark vardır. Homojen testinin sig=0,240>0,05 olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testinin sonucuna bakıldığında 0-5 yıl arası müşteriler'nin, 11 yıl ve üzeri müşterilerinden farklı olduğu görülmektedir (sig=0,049<0,05). Ortalama değerlerin 0-5 yıl arası müşteriler =3,35 6-10 yıl arası müşterileri =3,57 11 yıl ve üzeri müşterileri =3,79 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için 0-5 yıl arası müşteriler kararsızım ile katılıyorum arasında oldukları görülmektedir. 6-10 yıl arası müşterileri ve 11 yıl ve üzeri müşterileri bu madde için katılıyorum a yakınfikir beyan etikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,917>0,05) “Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir”maddesi için müşterilik yılının tüm alt grupları arasında

farklılık yoktur. Ortalama değer 3,79 olduğundan, müşterilik yılının tüm alt grupları yaklaşık olarak katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,000<0,05) “Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır” maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında fark vardır. Homojen testinin sig=0,889>0,05 olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testinin sonucuna bakıldığında 0-5 yıl arası müşterilerin 6-10 yıl arası müşterileri ve 11 yıl ve üzeri müşterileri'den farklı olduğu görülmektedir (sig=0,016<0,05, sig=0,002<0,05). Ortalama değerlerin 0-5 yıl arası müşteriler =3,57 6-10 yıl arası müşterileri =3,9211 yıl ve üzeri müşterileri =4,24 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için 0-5 yıl arası müşteriler kararsızım ile katılıyorum arasında oldukları görülmektedir. 6-10 yıl arası müşterileri ve 11 yıl ve üzeri müşterileri bu madde için katılıyorum fikir beyan etikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,319>0,05) “Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum” maddesi için müşterilik yılının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,57 olduğundan, müşterilik yılının tüm alt grupları yaklaşık olarak katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,024<0,05) “Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum” maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında fark vardır. Homojen testinin sig=0,007<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testinin sonucuna bakıldığında sadece 0-5 yıl arası müşteriler ile 11 yıl ve üzeri müşterileri arasında farklılık olduğu görülmektedir (sig=0,012<0,05). Ortalama değerlerin 0-5 yıl arası müşteriler =3,18 6-10 yıl arası müşterileri =3,4211 yıl ve üzeri müşterileri =3,62 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için 0-5 yıl arası müşteriler kararsızım a yakinken 6-10 yıl arası müşterileri ve 11 yıl ve üzeri müşterileri bu madde için kararsızım ile katılıyorum arasında oldukları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,001<0,05) “Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde

faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum”maddesi için müşteri­lik yılının alt grupları arasında fark vardır. Homojen testinin $\text{sig}=0,005<0,05$ olduğundan Tamhane’s T2 testine bakılır. Tamhane’s T2 testinin sonucuna bakıldığında 0-5 yıl arası müşteriler’nin, 6-10 yıl arası müşterileri ve 11 yıl ve üzeri müşterilerinden farklı olduğu görülmektedir ($\text{sig}=0,001<0,05$, $\text{sig}=0,027<0,05$). Ortalama değerlerin 0-5 yıl arası müşteriler =3,53 6-10 yıl arası müşterileri =3,9811 yıl ve üzeri müşterileri =3,97 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için 0-5 yıl arası müşteriler kararsızım ile katılıyorum arasında oldukları, 6-10 yıl arası müşteriler ve 11 yıl ve üzeri müşterileri bu madde için katılıyorum dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,011>0,05$) “Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder” maddesi için müşteri­lik yılının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,80 olduğundan, müşteri­lik yılının tüm alt grupları katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,691>0,05$) “Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir” maddesi için müşteri­lik yılının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,58 olduğundan, müşteri­lik yılının tüm alt grupları yaklaşık olarak katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,593>0,05$) “Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar” maddesi için müşteri­lik yılının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,82 olduğundan, müşteri­lik yılının tüm alt grupları katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,011<0,05$) “Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler” maddesi için müşteri­lik yılının alt grupları arasında fark vardır. Homojen testinin $\text{sig}=0,005<0,05$ olduğundan Tamhane’s T2 testine bakılır. Tamhane’s T2 testinin sonucuna bakıldığında 11 yıl ve üzeri müşterilerinin, 0-5 yıl arası müşteriler ve 6-10 yıl arası müşterilerinden farklı olduğu görülmektedir ($\text{sig}=0,000<0,05$, $\text{sig}=0,000<0,05$). Ortalama değerlerin 0-5 yıl arası müşteriler =3,53 6-10 yıl arası

müşterileri =3,98 11 yıl ve üzeri müşterileri =3,97 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, 0-5 yıl arası müşteriler ve 6-10 yıl arası müşterileri bu madde için katılıyorum derken, 11 yıl ve üzeri müşterileri kesinlikle katılıyorum dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,055>0,05) “Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur”maddesi için müşterilik yılının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,70 olduğundan müşterilik yılının tüm alt grupları katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,051>0,05) “Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim” maddesi için müşterilik yılının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 4,21 olduğundan müşterilik yılının tüm alt grupları katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,164>0,05) “Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir” maddesi için müşterilik yılının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,73 olduğundan müşterilik yılının tüm alt grupları katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,010<0,05) “Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur” maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında fark vardır. Homojen testinin sig=0,220>0,05 olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testinin sonucuna bakıldığında 0-5 yıl arası müşteriler 11 yıl ve üzeri müşterilerinden farklı olduğu görülmektedir (sig=0,014<0,05). Ortalama değerlerin 0-5 yıl arası müşteriler =3,546-10 yıl arası müşterileri =3,7611 yıl ve üzeri müşterileri =4,06 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için 0-5 yıl arası müşteriler kararsızım ile katılıyorum arasında oldukları görülmektedir. 6-10 yıl arası müşterileri ve 11 yıl ve üzeri müşterileri bu madde için katılıyorum fikir beyan etikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,018<0,05) “Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz

bankacılık prensiplerine uygundur” maddesi için müşteri­lik yılının alt grupları arasında fark vardır. Homojen testinin $\text{sig}=0,225>0,05$ olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testinin sonucuna bakıldığında 0-5 yıl arası müşteriler’inin 11 yıl ve üzeri müşterilerinden farklı olduğu görülmektedir ($\text{sig}=0,021<0,05$). Ortalama değerlerin 0-5 yıl arası müşteriler =3,576-10 yıl arası müşterileri =3,7811 yıl ve üzeri müşterileri =4,12 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için 0-5 yıl arası müşteriler kararsızım ile katılıyorum arasında oldukları görülmektedir. 6-10 yıl arası müşterileri ve 11 yıl ve üzeri müşterileri bu madde için katılıyorum fikir beyan etikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,086>0,05$) “Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim” maddesi için müşteri­lik yılının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 4,07 olduğundan müşteri­lik yılının tüm alt grupları katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,156>0,05$) “Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır” maddesi için müşteri­lik yılının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,78 olduğundan müşteri­lik yılının tüm alt grupları katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,013<0,05$) “Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir”maddesi için müşteri­lik yılının alt grupları arasında fark vardır. Homojen testinin $\text{sig}=0,027<0,05$ olduğundan Tamhane’s T2 testine bakılır. Tamhane’s T2 testinin sonucuna bakıldığında 0-5 yıl arası müşteriler’inin, 11 yıl ve üzeri müşterilerinden farklı olduğu görülmektedir ($\text{sig}=0,012<0,05$). Ortalama değerlerin 0-5 yıl arası müşteriler =3,47 6-10 yıl arası müşterileri =3,7511 yıl ve üzeri müşterileri =3,93 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için,0-5 yıl arası müşterilerkararsızım ile katılıyorum arasında oldukları 6-10 yıl arası müşterileri ve 11 yıl ve üzeri müşterileri bu madde için katılıyorum dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,295>0,05) "Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum" maddesi için müşteriilik yılının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,88 olduğundan müşteriilik yılının tüm alt grupları katılıyor demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,131>0,05) "Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır" maddesi için müşteriilik yılının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,87 olduğundan müşteriilik yılının tüm alt grupları katılıyor demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,778>0,05) "Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır" maddesi için müşteriilik yılının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,90 olduğundan müşteriilik yılının tüm alt grupları katılıyor demişlerdir.

4.3.2.Katılım Bankaları Müşterilerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Tablo 6:K.B.'nın müşterilerinin medeni durumuna göre tanımlanması

İfadeler		N	Ortalama	Std.	Std.
				Sapma	Hata
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir	Bekâr	123	3,79	1,161	,105
	Evli	196	3,51	1,345	,096
	Dul	18	3,44	1,149	,271
	Total	337	3,61	1,275	,069
M2- Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	Bekâr	123	4,01	,979	,088
	Evli	196	3,78	1,110	,079
	Dul	18	3,78	,808	,191
	Total	337	3,86	1,053	,057
23-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	Bekâr	123	4,32	,944	,085
	Evli	196	4,04	1,250	,089
	Dul	18	3,56	1,042	,246
	Total	337	4,11	1,149	,063
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	Bekâr	123	3,30	1,145	,103
	Evli	196	3,34	1,177	,084
	Dul	18	3,44	,616	,145
	Total	337	3,33	1,140	,062
M5-Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler.	Bekâr	123	4,15	1,185	,107
	Evli	196	4,14	1,011	,072
	Dul	18	3,94	,802	,189
	Total	337	4,13	1,067	,058
M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	Bekâr	123	3,98	1,166	,105
	Evli	196	4,16	1,010	,072
	Dul	18	3,94	,802	,189
	Total	337	4,09	1,061	,058
M7-Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	Bekâr	123	3,29	1,014	,091
	Evli	196	3,18	1,256	,090
	Dul	18	3,50	1,098	,259
	Total	337	3,24	1,164	,063
M8-Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir.	Bekâr	123	3,68	1,081	,097
	Evli	196	3,62	1,038	,074
	Dul	18	3,72	1,320	,311
	Total	337	3,65	1,068	,058
M9-Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	Bekâr	123	3,92	1,076	,097
	Evli	196	3,76	1,118	,080
	Dul	18	3,50	1,098	,259
	Total	337	3,80	1,103	,060
M10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	Bekâr	123	3,18	1,000	,090
	Evli	196	3,33	1,175	,084
	Dul	18	3,78	,878	,207
	Total	337	3,30	1,106	,060
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	Bekâr	123	4,01	,844	,076
	Evli	196	3,74	1,036	,074
	Dul	18	3,94	,938	,221
	Total	337	3,85	,971	,053
M12-Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim.	Bekâr	123	4,28	,873	,079
	Evli	196	4,19	1,091	,078
	Dul	18	3,89	,963	,227
	Total	337	4,21	1,011	,055
M13-Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	Bekâr	123	3,50	1,089	,098
	Evli	196	3,52	1,263	,090
	Dul	18	3,56	,984	,232
	Total	337	3,51	1,185	,065
M14-Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan	Bekâr	123	3,88	,836	,075
	Evli	196	3,63	1,022	,073

modern teknolojiler mevcuttur.	Dul	18	3,67	1,085	,256
	Total	337	3,72	,966	,053
M15-Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Bekar	123	3,40	1,046	,094
	Evli	196	3,48	1,035	,074
	Dul	18	3,72	,461	,109
	Total	337	3,46	1,017	,055
M16-Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir.	Bekar	123	3,77	1,172	,106
	Evli	196	3,78	1,023	,073
	Dul	18	4,00	,907	,214
	Total	337	3,79	1,073	,058
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	Bekar	123	3,67	1,028	,093
	Evli	196	3,77	1,078	,077
	Dul	18	3,94	1,434	,338
	Total	337	3,74	1,080	,059
M18-Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum.	Bekar	123	3,65	1,109	,100
	Evli	196	3,53	1,178	,084
	Dul	18	3,39	1,378	,325
	Total	337	3,57	1,163	,063
M19-Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	Bekar	123	3,23	1,039	,094
	Evli	196	3,34	1,002	,072
	Dul	18	3,39	1,195	,282
	Total	337	3,30	1,025	,056
M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	Bekar	123	3,63	1,074	,097
	Evli	196	3,78	1,043	,074
	Dul	18	3,67	,970	,229
	Total	337	3,72	1,050	,057
M21-Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder.	Bekar	123	3,91	,830	,075
	Evli	196	3,69	1,149	,082
	Dul	18	4,17	,786	,185
	Total	337	3,80	1,033	,056
M22-Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir.	Bekar	123	3,67	,816	,074
	Evli	196	3,50	,897	,064
	Dul	18	3,83	1,043	,246
	Total	337	3,58	,880	,048
M23-Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar	Bekar	123	3,79	1,088	,098
	Evli	196	3,79	1,088	,078
	Dul	18	4,33	,840	,198
	Total	337	3,82	1,081	,059
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler	Bekar	123	3,97	,975	,088
	Evli	196	3,93	1,234	,088
	Dul	18	4,22	,732	,173
	Total	337	3,96	1,123	,061
M25-Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur	Bekar	123	3,77	,990	,089
	Evli	196	3,68	1,134	,081
	Dul	18	3,50	1,043	,246
	Total	337	3,70	1,078	,059
M26-Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim	Bekar	123	4,11	,957	,086
	Evli	196	4,29	,823	,059
	Dul	18	4,06	,539	,127
	Total	337	4,21	,865	,047
M27-Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir	Bekar	123	3,77	,965	,087
	Evli	196	3,70	,963	,069
	Dul	18	3,72	,958	,226
	Total	337	3,73	,961	,052
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur	Bekar	123	3,54	,978	,088
	Evli	196	3,72	1,027	,073
	Dul	18	3,89	,758	,179
	Total	337	3,66	,999	,054
M29 Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz	Bekar	123	3,54	1,096	,099

bankacılık prensiplerine uygundur	Evli	196	3,78	1,123	,080
	Dul	18	3,78	,943	,222
	Total	337	3,69	1,107	,060
M30-Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim.	Bekar	123	4,15	,775	,070
	Evli	196	4,07	,956	,068
	Dul	18	3,61	1,145	,270
M31-Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır.	Total	337	4,07	,910	,050
	Bekar	123	3,86	1,003	,090
	Evli	196	3,70	1,011	,072
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	Dul	18	4,11	,676	,159
	Total	337	3,78	,997	,054
	Bekar	123	3,55	1,189	,107
M33-Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum.	Evli	196	3,61	1,004	,072
	Dul	18	3,89	,758	,179
	Total	337	3,60	1,064	,058
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	Bekar	123	3,85	,972	,088
	Evli	196	3,89	,941	,067
	Dul	18	3,94	,802	,189
M35-Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler.	Total	337	3,88	,944	,051
	Bekar	123	3,89	,913	,082
	Evli	196	3,86	1,084	,077
	Dul	18	3,78	1,114	,263
	Total	337	3,87	1,024	,056
	Bekar	123	4,05	,886	,080
	Evli	196	3,79	1,107	,079
	Dul	18	4,06	,802	,189
	Total	337	3,90	1,023	,056

Tablo 7:K.B.'nin müşterilerinin medeni durumuna göre varyansların Homojenlik Testi

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene			
		İstatistiği	df1	df2	Sig.
M3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	Based on Mean	3,571	2	334	,029
	Based on Median	3,827	2	334	,023
	Based on Median and with adjusted df	3,827	2	325,935	,023
	Based on trimmed mean	3,785	2	334	,024

Tablo 8:K.B.'nin müşterilerinin medeni duruma göre Anova testi sonuçları

ANOVA					
		Karelerin		Ortalama	
		Toplamı	df	Kare	F
					Sig.
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir	Gruplar Arası	6,369	2	3,184	1,970,141
	Gruplar İçi	539,928	334	1,617	
	Toplam	546,297	336		
M2-Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	Gruplar Arası	4,220	2	2,110	1,914,149
	Gruplar İçi	368,225	334	1,102	
	Toplam	372,445	336		
M3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	Gruplar Arası	11,887	2	5,943	4,597,011
	Gruplar İçi	431,829	334	1,293	
	Toplam	443,715	336		
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	Gruplar Arası	,366	2	,183	,140,869
	Gruplar İçi	436,411	334	1,307	
	Toplam	436,777	336		
M5-Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler.	Gruplar Arası	,664	2	,332	,291,748
	Gruplar İçi	381,591	334	1,142	
	Toplam	382,255	336		
M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	Gruplar Arası	2,817	2	1,409	1,252,287
	Gruplar İçi	375,687	334	1,125	
	Toplam	378,504	336		

M7-Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	Gruplar Arası	2,180	2	1,090	,803	,449
	Gruplar İçi	453,351	334	1,357		
	Toplam	455,531	336			
M8-Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir.	Gruplar Arası	,433	2	,216	,189	,828
	Gruplar İçi	382,546	334	1,145		
	Toplam	382,979	336			
M9-Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	Gruplar Arası	3,658	2	1,829	1,507	,223
	Gruplar İçi	405,417	334	1,214		
	Toplam	409,074	336			
M10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	Gruplar Arası	6,110	2	3,055	2,522	,082
	Gruplar İçi	404,620	334	1,211		
	Toplam	410,730	336			
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	Gruplar Arası	5,400	2	2,700	2,898	,057
	Gruplar İçi	311,181	334	932		
	Toplam	316,582	336			
M12-Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim.	Gruplar Arası	2,626	2	1,313	1,287	,278
	Gruplar İçi	340,834	334	1,020		
	Toplam	343,460	336			
M13-Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	Gruplar Arası	,043	2	,022	,015	,985
	Gruplar İçi	472,146	334	1,414		
	Toplam	472,190	336			
M14-Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur.	Gruplar Arası	4,614	2	2,307	2,496	,084
	Gruplar İçi	308,722	334	924		
	Toplam	313,335	336			
M15 Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Gruplar Arası	1,777	2	,889	,858	,425
	Gruplar İçi	346,009	334	1,036		
	Toplam	347,786	336			
M16-Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir.	Gruplar Arası	,869	2	,434	,376	,687
	Gruplar İçi	385,748	334	1,155		
	Toplam	386,617	336			
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	Gruplar Arası	1,449	2	,724	,619	,539
	Gruplar İçi	390,605	334	1,169		
	Toplam	392,053	336			
M18-Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum.	Gruplar Arası	1,686	2	,843	,622	,538
	Gruplar İçi	453,062	334	1,356		
	Toplam	454,748	336			
M19-Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	Gruplar Arası	1,051	2	,525	,499	,608
	Gruplar İçi	351,679	334	1,053		
	Toplam	352,730	336			
M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	Gruplar Arası	1,734	2	,867	,785	,457
	Gruplar İçi	368,919	334	1,105		
	Toplam	370,653	336			
M21-Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder.	Gruplar Arası	6,130	2	3,065	2,907	,056
	Gruplar İçi	352,149	334	1,054		
	Toplam	358,279	336			
M22-Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir.	Gruplar Arası	3,333	2	1,666	2,167	,116
	Gruplar İçi	256,833	334	769		
	Toplam	260,166	336			
M23-Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar.	Gruplar Arası	5,089	2	2,545	2,193	,113
	Gruplar İçi	387,504	334	1,160		
	Toplam	392,593	336			
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler.	Gruplar Arası	1,437	2	,719	,569	,567
	Gruplar İçi	421,981	334	1,263		
	Toplam	423,418	336			
M25-Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur.	Gruplar Arası	1,450	2	,725	,623	,537
	Gruplar İçi	388,876	334	1,164		
	Toplam	390,326	336			
M26-Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim.	Gruplar Arası	2,889	2	1,445	1,941	,145
	Gruplar İçi	248,570	334	744		
	Toplam	251,460	336			
M27 Katılım bankalarının internet bankacılığını	Gruplar Arası	,353	2	,177	,190	,827

kullanmak daha güvenilirdir.	Gruplar İçi	310,074	334,928		
	Toplam	310,427	336		
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Gruplar Arası	3,507	2	1,753	1,764,173
	Gruplar İçi	331,929	334,994		
	Toplam	335,436	336		
M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Gruplar Arası	4,167	2	2,084	1,707,183
	Gruplar İçi	407,738	334	1,221	
	Toplam	411,905	336		
M30-Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim.	Gruplar Arası	4,509	2	2,255	2,751,065
	Gruplar İçi	273,781	334,820		
	Toplam	278,291	336		
M31 Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır.	Gruplar Arası	4,083	2	2,041	2,068,128
	Gruplar İçi	329,668	334,987		
	Toplam	333,751	336		
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	Gruplar Arası	1,784	2	,892	,786,456
	Gruplar İçi	378,934	334	1,135	
	Toplam	380,718	336		
M33-Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğunu inanıyorum.	Gruplar Arası	,192	2	,096	,107,898
	Gruplar İçi	299,060	334,895		
	Toplam	299,252	336		
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	Gruplar Arası	,237	2	,119	,113,893
	Gruplar İçi	352,018	334	1,054	
	Toplam	352,255	336		
M35-Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler.	Gruplar Arası	5,713	2	2,857	2,760,065
	Gruplar İçi	345,652	334	1,035	
	Toplam	351,365	336		

Tablo 9:K.B.'nin müşterilerinin medeni duruma göre çoklu karşılaştırılması

Çoklu Karşılaştırılma						
Bağımlı Değişken	(I) Medeni_Durum	(J) Medeni_Durum	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.	
						3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.
		Dul	,762*	,287	,023	
		Evli	Bekar	-,281	,131	,081
		Dul	,480	,280	,201	
		Dul	Bekar	-,762*	,287	,023
		Evli	-,480	,280	,201	

Yukarıdaki tablolardan medeni durumların alt gruplarına göre farklılık olup olmadığı incelenmiş ve aşağıdaki sonuçlar bulunmuştur.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,141>0,05) "Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir" maddesi için medeni durumun alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,61 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları yaklaşık olarak katılıyor demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,149>0,05) "Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir" maddesi için medeni durumun alt grupları arasında

farklık yoktur. Ortalama değer 3,86 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları yaklaşık olarak katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,011<0,05$) “Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklık var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,068>0,05$ olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testinin sonucuna bakıldığında sadece bekârlar ile dullar arasına farklılık olduğu görülmektedir ($\text{sig}=0,023<0,05$). Ortalamalara bakıldığında bekarlar 4,32 ortalama ile katılıyor, evliler 4,04 ortalama ile katılıyor, dullar 3,56 ortalama ile kararsız ile katılıyor arasında olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,869>0,05$) “Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır” maddesi için medeni durumun alt grupları arasında farklık yoktur. Ortalama değer 3,33 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,748>0,05$) “Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklık yoktur. Ortalama değer 4,13 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,287>0,05$) “Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklık yoktur. Ortalama değer 4,09 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,449>0,05$) “Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklık yoktur. Ortalama değer 3,24 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,825>0,05$) “Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten

ilgilenmektedir” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,65 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,223>0,05) “Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,80 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,082>0,05) “Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,30 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,057>0,05) “Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,85 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları katılıyorum a yakın fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,278>0,05) “Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,41 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,985>0,05) “Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,51 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,084>0,05) “Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları

arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,72 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,425>0,05) "Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar" maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,46 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,687>0,05) "Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir" maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,79 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,539>0,05) "Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır" maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,74 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,538>0,05) "Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum" maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,57 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,608>0,05) "Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum" maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,30 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,457>0,05) "Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum" maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,60 olduğundan, medeni durumun

tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,056>0,05) “Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,80 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları katılıyorum a yakın fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,116>0,05) “Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,58 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,113>0,05) “Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,82 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları katılıyorum a yakın fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,567>0,05) “Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,96 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları katılıyorum fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,537>0,05) “Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,70 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,145>0,05) “Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama

değer 4,21 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları katılıyorum fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,827>0,05) “Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,73 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,173>0,05) “Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,66 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,183>0,05) “Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,69 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,065>0,05) “Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 4,07 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları katılıyorum fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,128>0,05) “Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,78 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları katılıyorum a yakın fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,456>0,05) “Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları

arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,60 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,898>0,05) "Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum" maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,88 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları katılıyorum a yakın fikir beyan ettikleri görülmektedir

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,893>0,05) "Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır" maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,87 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları katılıyorum a yakın fikir beyan ettikleri görülmektedir

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,065>0,05) "Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler" maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,90 olduğundan, medeni durumun tüm alt grupları katılıyorum a yakın fikir beyan ettikleri görülmektedir.

4.3.3.Katılım Bankalarının Müşterilerinin Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Tablo 10:K.B.'nın müşterilerinin durumuna göre tanımlanması

İfadeler	N	Ortalama	Std. Sapma	
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir	İlköğretim	34	3,03	1,314
	Lise	73	3,48	1,591
	Üniversite	183	3,74	1,160
	Lisansüstü	47	3,70	,998
	Total	337	3,61	1,275
M2-Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	İlköğretim	34	3,76	,699
	Lise	73	3,96	1,060
	Üniversite	183	3,84	1,110
	Lisansüstü	47	3,85	1,042
	Total	337	3,86	1,053
M3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	İlköğretim	34	3,76	,955
	Lise	73	3,77	1,523
	Üniversite	183	4,21	1,064
	Lisansüstü	47	4,53	,620
	Total	337	4,11	1,149
M4- Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	İlköğretim	34	3,03	,937
	Lise	73	3,53	1,191
	Üniversite	183	3,35	1,162
	Lisansüstü	47	3,17	1,070
	Total	337	3,33	1,140
M5- Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler.	İlköğretim	34	4,03	,717
	Lise	73	4,27	,870
	Üniversite	183	4,13	1,131
	Lisansüstü	47	3,98	1,277
	Total	337	4,13	1,067
M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	İlköğretim	34	3,88	,946
	Lise	73	4,19	1,063
	Üniversite	183	4,10	1,067
	Lisansüstü	47	4,00	1,123
	Total	337	4,09	1,061
M7- Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	İlköğretim	34	3,15	1,019
	Lise	73	2,97	1,323
	Üniversite	183	3,34	1,088
	Lisansüstü	47	3,32	1,253
	Total	337	3,24	1,164
M8-Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir.	İlköğretim	34	3,74	,898
	Lise	73	3,81	,923
	Üniversite	183	3,57	1,101
	Lisansüstü	47	3,62	1,243
	Total	337	3,65	1,068
M9-Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	İlköğretim	34	3,59	1,048
	Lise	73	3,75	1,234
	Üniversite	183	3,87	1,011
	Lisansüstü	47	3,77	1,272
	Total	337	3,80	1,103
M10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	İlköğretim	34	3,09	,866
	Lise	73	3,52	1,215
	Üniversite	183	3,20	1,082
	Lisansüstü	47	3,51	1,120
	Total	337	3,30	1,106
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	İlköğretim	34	3,50	,749
	Lise	73	3,82	,962
	Üniversite	183	3,95	,942
	Lisansüstü	47	3,79	1,178
	Total	337	3,79	1,178

	Total	337	3,85	,971
M12-Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim.	İlköğretim	34	3,94	,886
	Lise	73	4,22	,946
	Üniversite	183	4,25	,996
	Lisansüstü	47	4,21	1,232
	Total	337	4,21	1,011
M13-Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	İlköğretim	34	3,53	1,161
	Lise	73	3,36	1,229
	Üniversite	183	3,45	1,175
	Lisansüstü	47	4,00	1,083
	Total	337	3,51	1,185
M14-Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur.	İlköğretim	34	3,38	1,045
	Lise	73	3,63	1,124
	Üniversite	183	3,84	,862
	Lisansüstü	47	3,68	,980
	Total	337	3,72	,966
M15-Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	İlköğretim	34	3,32	,768
	Lise	73	3,78	,932
	Üniversite	183	3,37	1,070
	Lisansüstü	47	3,45	1,017
	Total	337	3,46	1,017
M16-Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir.	İlköğretim	34	3,62	,853
	Lise	73	3,99	1,007
	Üniversite	183	3,69	1,136
	Lisansüstü	47	3,96	1,021
	Total	337	3,79	1,073
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	İlköğretim	34	3,79	1,122
	Lise	73	3,74	1,280
	Üniversite	183	3,81	,966
	Lisansüstü	47	3,45	1,119
	Total	337	3,74	1,080
M18-Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum.	İlköğretim	34	3,44	1,160
	Lise	73	3,52	1,192
	Üniversite	183	3,62	1,146
	Lisansüstü	47	3,53	1,213
	Total	337	3,57	1,163
M19-Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	İlköğretim	34	3,09	1,111
	Lise	73	3,55	,898
	Üniversite	183	3,30	1,039
	Lisansüstü	47	3,06	1,030
	Total	337	3,30	1,025
M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	İlköğretim	34	3,53	1,051
	Lise	73	3,79	1,040
	Üniversite	183	3,70	,995
	Lisansüstü	47	3,77	1,272
	Total	337	3,72	1,050
M21-Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder.	İlköğretim	34	4,00	,816
	Lise	73	3,64	1,316
	Üniversite	183	3,84	,893
	Lisansüstü	47	3,74	1,170
	Total	337	3,80	1,033
M22-Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir.	İlköğretim	34	3,35	1,012
	Lise	73	3,68	,814
	Üniversite	183	3,60	,812
	Lisansüstü	47	3,49	1,101
	Total	337	3,58	,880
M23-Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar	İlköğretim	34	3,68	,878
	Lise	73	4,04	1,006
	Üniversite	183	3,77	1,097
	Lisansüstü	47	3,77	1,237
	Total	337	3,82	1,081

M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler	İlköğretim	34	4,32	,589
	Lise	73	3,49	1,492
	Üniversite	183	4,03	1,008
	Lisansüstü	47	4,15	,978
	Total	337	3,96	1,123
M25-Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur	İlköğretim	34	3,79	,845
	Lise	73	3,49	1,355
	Üniversite	183	3,72	1,020
	Lisansüstü	47	3,91	,929
	Total	337	3,70	1,078
M26-Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim	İlköğretim	34	4,12	,844
	Lise	73	4,26	,764
	Üniversite	183	4,17	,851
	Lisansüstü	47	4,34	1,069
	Total	337	4,21	,865
M27-Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir	İlköğretim	34	3,41	,892
	Lise	73	3,66	1,157
	Üniversite	183	3,84	,878
	Lisansüstü	47	3,64	,942
	Total	337	3,73	,961
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur	İlköğretim	34	3,56	1,160
	Lise	73	3,55	,851
	Üniversite	183	3,68	,994
	Lisansüstü	47	3,85	1,103
	Total	337	3,66	,999
M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur	İlköğretim	34	3,68	1,065
	Lise	73	3,93	,991
	Üniversite	183	3,58	1,106
	Lisansüstü	47	3,74	1,276
	Total	337	3,69	1,107
M30-Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim.	İlköğretim	34	3,79	,808
	Lise	73	4,15	,995
	Üniversite	183	4,04	,919
	Lisansüstü	47	4,26	,765
	Total	337	4,07	,910
M31-Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır.	İlköğretim	34	3,79	,808
	Lise	73	3,82	,887
	Üniversite	183	3,74	1,040
	Lisansüstü	47	3,85	1,122
	Total	337	3,78	,997
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	İlköğretim	34	3,65	,734
	Lise	73	3,53	,973
	Üniversite	183	3,62	1,136
	Lisansüstü	47	3,60	1,136
	Total	337	3,60	1,064
M33-Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum.	İlköğretim	34	4,00	,651
	Lise	73	3,85	,811
	Üniversite	183	3,83	1,010
	Lisansüstü	47	4,04	1,042
	Total	337	3,88	,944
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	İlköğretim	34	3,68	,843
	Lise	73	3,89	1,185
	Üniversite	183	3,91	,971
	Lisansüstü	47	3,83	1,090
	Total	337	3,87	1,024
M35-Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler.	İlköğretim	34	4,18	,716
	Lise	73	3,90	1,016
	Üniversite	183	3,84	1,034
	Lisansüstü	47	3,89	1,165
	Total	337	3,90	1,023

Tablo 11:K.B.'nın müşterilerinin eğitim durumuna göre varyansların Homojenlik Testi

Varyansların Homojenlik Testi					
		Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir	Based on Mean	11,521	3	333	,000
	Based on Median	5,891	3	333	,001
	Based on Median and with adjusted df	5,891	3	301,310	,001
	Based on trimmed mean	11,222	3	333	,000
M3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	Based on Mean	12,956	3	333	,000
	Based on Median	5,755	3	333	,001
	Based on Median and with adjusted df	5,755	3	307,689	,001
M13-Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	Based on Mean	11,143	3	333	,000
	Based on Median	2,939	3	333	,033
	Based on Median and with adjusted df	1,409	3	333	,240
	Based on trimmed mean	1,409	3	327,112	,240
M15-Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Based on Mean	2,239	3	333	,084
	Based on Median	1,648	3	333	,178
	Based on Median and with adjusted df	1,501	3	333	,214
	Based on trimmed mean	1,501	3	306,375	,214
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler.	Based on Mean	1,715	3	333	,164
	Based on Median	14,531	3	333	,000
	Based on Median and with adjusted df	7,595	3	333	,000
	Based on trimmed mean	7,595	3	254,219	,000
	Based on trimmed mean	13,379	3	333	,000

Tablo 12:K.B.'nın müşterilerinin eğitim durumuna göre Anova testi sonuçları

ANOVA						
		Karelerin Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir	Gruplar Arası	16,348	3	5,449	3,424	,017
	Gruplar İçi	529,949	333	1,591		
	Toplam	546,297	336			
M2-Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	Gruplar Arası	1,089	3	,363	,325	,807
	Gruplar İçi	371,356	333	1,115		
	Toplam	372,445	336			
M3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	Gruplar Arası	22,745	3	7,582	5,997	,001
	Gruplar İçi	420,970	333	1,264		
	Toplam	443,715	336			
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	Gruplar Arası	7,387	3	2,462	1,910	,128
	Gruplar İçi	429,391	333	1,289		
	Toplam	436,777	336			
M5-Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler.	Gruplar Arası	2,933	3	,978	,858	,463
	Gruplar İçi	379,322	333	1,139		
	Toplam	382,255	336			
M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	Gruplar Arası	2,633	3	,878	,777	,507
	Gruplar İçi	375,872	333	1,129		
	Toplam	378,504	336			
M7-Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	Gruplar Arası	7,797	3	2,599	1,933	,124
	Gruplar İçi	447,734	333	1,345		
	Toplam	455,531	336			
M8 Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha	Gruplar Arası	3,186	3	1,062	,931	,426

İçten ilgilenmektedir.	Gruplar İçi	379,793	333	1,141		
	Toplam	382,979	336			
M9-Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	Gruplar Arası	2,742	3	,914	,749	,523
	Gruplar İçi	406,332	333	1,220		
M10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	Gruplar Arası	9,113	3	3,038	2,519	,058
	Gruplar İçi	401,617	333	1,206		
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	Gruplar Arası	6,071	3	2,024	2,170	,091
	Gruplar İçi	310,511	333	932		
M12-Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim.	Gruplar Arası	2,775	3	,925	,904	,439
	Gruplar İçi	340,685	333	1,023		
M13-Katılım Bankalarında çalışan personelin din hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	Gruplar Arası	13,723	3	4,574	3,322	,020
	Gruplar İçi	458,467	333	1,377		
M14-Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur.	Gruplar Arası	6,997	3	2,332	2,535	,057
	Gruplar İçi	306,338	333	920		
M15 Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Gruplar Arası	9,765	3	3,255	3,207	,023
	Gruplar İçi	338,021	333	1,015		
M16-Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir.	Gruplar Arası	6,823	3	2,274	1,994	,115
	Gruplar İçi	379,794	333	1,141		
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	Gruplar Arası	5,140	3	1,713	1,475	,221
	Gruplar İçi	386,914	333	1,162		
M18-Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum.	Gruplar Arası	1,220	3	,407	,299	,826
	Gruplar İçi	453,528	333	1,362		
M19-Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	Gruplar Arası	8,634	3	2,878	2,785	,041
	Gruplar İçi	344,096	333	1,033		
M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	Gruplar Arası	1,773	3	,591	,534	,660
	Gruplar İçi	368,880	333	1,108		
M21-Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder.	Gruplar Arası	3,521	3	1,174	1,102	,349
	Gruplar İçi	354,758	333	1,065		
M22-Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir.	Gruplar Arası	3,024	3	1,008	1,305	,273
	Gruplar İçi	257,143	333	772		
M23-Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar.	Gruplar Arası	4,954	3	1,651	1,419	,237
	Gruplar İçi	387,640	333	1,164		
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler.	Gruplar Arası	22,910	3	7,637	6,349	,000
	Gruplar İçi	400,509	333	1,203		
M25-Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur.	Gruplar Arası	5,637	3	1,879	1,627	,183
	Gruplar İçi	384,689	333	1,155		
M26-Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim.	Gruplar Arası	1,574	3	,525	,699	,553
	Gruplar İçi	249,886	333	750		
M27-Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir.	Gruplar Arası	6,498	3	2,166	2,373	,070
	Gruplar İçi	303,929	333	913		
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz	Gruplar Arası	3,036	3	1,012	1,014	,387
	Gruplar İçi	332,400	333	998		

bankacılık prensiplerine uygundur.	Toplam	335,436	336			
M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri; faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Gruplar Arası	6,433	3	2,144	1,761	154
	Gruplar İçi	405,472	333	1,218		
	Toplam	411,905	336			
M30-Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim.	Gruplar Arası	4,803	3	1,601	1,949	121
	Gruplar İçi	273,488	333	821		
	Toplam	278,291	336			
M31 Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır.	Gruplar Arası	621	3	207	207	892
	Gruplar İçi	333,130	333	1,000		
	Toplam	333,751	336			
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	Gruplar Arası	486	3	162	142	935
	Gruplar İçi	380,232	333	1,142		
	Toplam	380,718	336			
M33-Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum.	Gruplar Arası	2,246	3	749	839	473
	Gruplar İçi	297,006	333	892		
	Toplam	299,252	336			
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	Gruplar Arası	1,632	3	544	517	671
	Gruplar İçi	350,624	333	1,053		
	Toplam	352,255	336			
M35-Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler.	Gruplar Arası	3,223	3	1,074	1,027	381
	Gruplar İçi	348,142	333	1,045		
	Toplam	351,365	336			

Tablo 13: K.B.'nin müşterilerinin eğitim durumuna göre çoklu karşılaştırılması

Çoklu Karşılaştırılma						
Bağımlı Değişken		(I) Eğitim	(J) Eğitim	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir	Tukey HSD	İlköğretim	Lise	-,450	,262	,316
			Üniversite	-,714*	,236	,014
			Lisansüstü	-,673	,284	,085
		Lise	İlköğretim	,450	,262	,316
			Üniversite	-,264	,175	,433
			Lisansüstü	-,223	,236	,781
		Üniversite	İlköğretim	,714*	,236	,014
			Lise	,264	,175	,433
			Lisansüstü	,041	,206	,997
		Lisansüstü	İlköğretim	,673	,284	,085
			Lise	,223	,236	,781
			Üniversite	-,041	,206	,997
M3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	Tukey HSD Tamhane	İlköğretim	Lise	-,002	,242	1,000
			Üniversite	-,443	,182	,106
			Lisansüstü	-,767*	,187	,001
		Lise	İlköğretim	,002	,242	1,000
			Üniversite	-,441	,195	,146
			Lisansüstü	-,765*	,200	,001
		Üniversite	İlköğretim	,443	,182	,106
			Lise	,441	,195	,146
			Lisansüstü	-,324*	,120	,046
		Lisansüstü	İlköğretim	,767*	,187	,001
			Lise	,765*	,200	,001
			Üniversite	,324*	,120	,046
M13-Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini	Tukey HSD Tamhane	İlköğretim	Lise	,173	,246	,981
			Üniversite	,081	,217	,999
			Lisansüstü	-,471	,254	,347

düşünüyorum.		Lise	İlköğretim	-,173	,246	,981		
			Üniversite	-,092	,168	,995		
			Lisansüstü	-,644*	,214	,019		
		Üniversite	İlköğretim	-,081	,217	,999		
			Lise	,092	,168	,995		
			Lisansüstü	-,552*	,180	,018		
		Lisansüstü	İlköğretim	,471	,254	,347		
			Lise	,644*	,214	,019		
			Üniversite	,552*	,180	,018		
		M15-Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Tukey HSD	İlköğretim	Lise	-,457	,209	,129
					Üniversite	-,043	,188	,996
					Lisansüstü	-,123	,227	,948
Lise	İlköğretim			,457	,209	,129		
	Üniversite			,415*	,139	,017		
	Lisansüstü			,334	,188	,288		
Üniversite	İlköğretim			,043	,188	,996		
	Lise			-,415*	,139	,017		
	Lisansüstü			-,081	,165	,961		
Lisansüstü	İlköğretim			,123	,227	,948		
	Lise			-,334	,188	,288		
	Üniversite			,081	,165	,961		
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler.	Tukey HSD Tamhane	İlköğretim	Lise	,830*	,202	,000		
			Üniversite	,296	,125	,119		
			Lisansüstü	,175	,175	,902		
		Lise	İlköğretim	-,830*	,202	,000		
			Üniversite	-,534*	,190	,035		
			Lisansüstü	-,656*	,225	,026		
		Üniversite	İlköğretim	-,296	,125	,119		
			Lise	,534*	,190	,035		
			Lisansüstü	-,122	,161	,973		
		Lisansüstü	İlköğretim	-,175	,175	,902		
			Lise	,656*	,225	,026		
			Üniversite	,122	,161	,973		

Yukarıdaki tablolardan eğitim düzeyinin alt gruplarına göre farklılık olup olmadığı incelenmiş ve aşağıdaki sonuçlar bulunmuştur.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,017<0,05) "Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir" maddesi için eğitimin alt grupları arasında fark vardır. Homojen testinin sig=0,000<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testinin sonucuna bakıldığında sadece ilköğretim ile üniversiteliler arasında farklılık olduğu görülmektedir (sig=0,030<0,05). Ortalama değerlerin ilköğretim=3,03 üniversite=3,74 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için yaklaşık olarak ilköğretimler kararsızım ve üniversiteliler ise katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,807>0,05) "Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve

verimli bir şekilde vermektedir” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,83 olduğundan, eğitimin alt grupları yaklaşık olarak katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,001<0,05) “Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,000<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Burada lisansüstülüler diğer tüm eğitim durumlarındaki bireylerden farklı düşünmektedir. Ortalamalara bakıldığında İlköğretim=3,76. Lise=3,77. Üniversite=4,21. Lisansüstü=4,53 dir. Dolayısıyla bu maddeye lisansüstü kesinlikle katılırken, diğerleri katılmaktadırlar.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,128>0,05) “Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,33 olduğundan eğitimin tüm alt grupları bu madde için kararsız oldukları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,463>0,05) “Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalamalara bakıldığında 4,13 değeri ile eğitimin tüm alt grupları bu maddeye katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,463>0,05) “Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalamalara bakıldığında 4,09 değeri tüm eğitim durumundaki bireyler bu maddeye katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,463>0,05) “Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalamalara bakıldığında 3,24 ile tüm eğitim durumundaki bireylerin bu madde için kararsız oldukları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,124>0,05$) “Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,65 olduğundan eğitimin alt grupları yaklaşık olarak katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,426>0,05$) “Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,80 olduğundan eğitimin alt grupları yaklaşık olarak katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,053>0,05$) “Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,30 olduğundan eğitimin alt grupları bu madde için kararsız oldukları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,091>0,05$) “Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,85 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,439>0,05$) “Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 4,21 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye katıldıkları görülmektedir.

Anova testinde, $\text{sig}=0,020<0,05$ “Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum” maddesi olduğundan fark var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,033<0,05$ olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Burada lisansüstü eğitim durumundaki birey, lise ve üniversite eğitim durumlarındaki bireylerden farklı düşünmekte fakat ilköğretim mezunları ile aynı düşünmektedir. Ortalamalara bakıldığında İlköğretim=3,53. Lise=3,36. Üniversite=3,45. Lisansüstü=4,00 dır. Dolayısıyla bu maddeye lisansüstü katılırken, diğerleri kararsız kalmaktadır.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,057>0,05) “Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,72 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye neredeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,023<0,05) “Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,178>0,05 olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testinde sig=0,017<0,05 değerinde olan lise ile üniversite bu maddeye farklı bakmaktadır. Ortalamalara bakıldığında liseliler 3,78 ile katılırken üniversiteliler 3,37 ile kararsız kalmışlardır.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,115>0,05) “Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,79 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye neredeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,221>0,05) “Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,74 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye neredeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,826>0,05) “Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,57 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye kararsızım ile katılıyorum arasında oldukları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,401>0,05) “Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,72 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye katılıyorum a yakın oldukları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,660>0,05$) “Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,72 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye neredeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,349>0,05$) “Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,72 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye neredeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,273>0,05$) “Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,58 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye kararsızım ile katılıyorum arasında oldukları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,237>0,05$) “Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,82 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye neredeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,000<0,05$) “Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,000<0,05$ olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Burada lise eğitim durumundaki bireyler, diğer tüm eğitim durumlarındaki bireylerden farklı düşünülmektedir. Ortalamalara bakıldığında liseliler 3,49 ile kararsız iken, ilköğretim 4,32 üniversiteliler 4,03 lisansüstü 4,15 ile katılmaktadırlar.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,183>0,05$) “Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,70 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye neredeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,553>0,05) “Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 4,21 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,070>0,05) “Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,73 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye neredeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,387>0,05) “Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,66 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye neredeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,157>0,05) “Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,69 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye neredeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,121>0,05) “Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 4,07 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,892>0,05) “Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,78 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye neredeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,121>0,05) “Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık

konusunda yeterli bilgiye sahiptir”maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,78 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye neredeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten büyük olduğundan (sig=0,473>0,05) “Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,88 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye neredeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten büyük olduğundan (sig=0,671>0,05) “Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,87 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye neredeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten büyük olduğundan (sig=0,381>0,05) “Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler” maddesi için eğitimin alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,89 olduğundan eğitimin alt grupları bu maddeye neredeyse katıldıkları görülmektedir.

4.3.4.Katılım Bankalarının Müşterilerinin Meslek Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Tablo 14:K.B’nın müşterilerinin meslek gruplarına göre tanımlanması

İfadeler	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir	Memur	69	3,38	1,238	,149
	Özel Sektör	100	3,71	1,200	,120
	Serbest Meslek	28	3,93	1,331	,252
	Ev Hanımı	34	3,06	1,347	,231
	Esnaf	28	3,07	1,631	,308
	Diğer	78	4,00	1,032	,117
	Total	337	3,61	1,275	,069
M2-Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	Memur	69	3,70	1,204	,145
	Özel Sektör	100	3,85	1,123	,112
	Serbest Meslek	28	4,25	,928	,175
	Ev Hanımı	34	3,32	,878	,151
	Esnaf	28	4,43	,690	,130
	Diğer	78	3,91	,900	,102
	Total	337	3,86	1,053	,057
M3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	Memur	69	3,97	1,150	,138
	Özel Sektör	100	4,34	,956	,096
	Serbest Meslek	28	3,86	1,458	,276

	Ev Hanımı	34	3,74	1,442	,247
	Esnaf	28	3,79	1,500	,283
	Diğer	78	4,32	,860	,097
	Total	3374	1,11	1,149	,063
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	Memur	69	3,25	1,049	,126
	Özel Sektör	100	3,42	1,084	,108
	Serbest Meslek	28	3,54	1,503	,284
	Ev Hanımı	34	3,03	1,058	,182
	Esnaf	28	3,36	1,569	,296
	Diğer	78	3,35	,991	,112
	Total	337	3,33	1,140	,062
M5-Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler.	Memur	69	4,06	1,110	,134
	Özel Sektör	100	4,17	,995	,100
	Serbest Meslek	28	3,89	1,548	,292
	Ev Hanımı	34	4,06	,919	,158
	Esnaf	28	4,21	,917	,173
	Diğer	78	4,23	1,031	,117
	Total	3374	1,13	1,067	,058
M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır	Memur	69	4,03	,985	,119
	Özel Sektör	100	3,96	1,230	,123
	Serbest Meslek	28	4,32	1,090	,206
	Ev Hanımı	34	3,79	,946	,162
	Esnaf	28	4,14	1,145	,216
	Diğer	78	4,32	,845	,096
	Total	3374	1,09	1,061	,058
M7-Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	Memur	69	3,13	1,136	,137
	Özel Sektör	100	3,50	1,010	,101
	Serbest Meslek	28	2,68	1,219	,230
	Ev Hanımı	34	2,68	1,296	,222
	Esnaf	28	2,79	1,371	,259
	Diğer	78	3,62	,996	,113
	Total	337	3,24	1,164	,063
M8-Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir.	Memur	69	3,41	1,252	,151
	Özel Sektör	100	3,75	1,123	,112
	Serbest Meslek	28	4,04	1,071	,202
	Ev Hanımı	34	3,44	,860	,147
	Esnaf	28	3,75	,701	,132
	Diğer	78	3,64	,967	,109
	Total	337	3,65	1,068	,058
M9-Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	Memur	69	3,81	1,075	,129
	Özel Sektör	100	3,98	1,128	,113
	Serbest Meslek	28	3,89	1,031	,195
	Ev Hanımı	34	3,24	1,232	,211
	Esnaf	28	3,57	1,200	,227
	Diğer	78	3,87	,958	,109
	Total	337	3,80	1,103	,060
M10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	Memur	69	3,35	1,223	,147
	Özel Sektör	100	3,44	1,076	,108
	Serbest Meslek	28	3,96	1,071	,202
	Ev Hanımı	34	3,18	,904	,155
	Esnaf	28	2,68	1,156	,219
	Diğer	78	3,12	,967	,109
	Total	337	3,30	1,106	,060
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	Memur	69	3,74	1,159	,139
	Özel Sektör	100	4,03	,870	,087
	Serbest Meslek	28	4,18	,863	,163
	Ev Hanımı	34	3,32	,843	,145
	Esnaf	28	3,71	1,049	,198
	Diğer	78	3,88	,882	,100
	Total	337	3,85	,971	,053
M12 Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için	Memur	69	4,19	1,102	,133

bu bankaları tercih ederim.	Özel Sektör	100	4,33	,985	,099
	Serbest Meslek	28	4,11	,1370	,259
	Ev Hanımı	34	4,09	,830	,142
	Esnaf	28	4,14	,803	,152
	Diğer	78	4,18	,964	,109
	Total	337	4,21	,1011	,055
M13-Katılım Bankalarında çalışan personelin dinî hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	Memur	69	3,70	,1075	,129
	Özel Sektör	100	3,50	,1243	,124
	Serbest Meslek	28	3,11	,1423	,269
	Ev Hanımı	34	3,32	,1342	,230
	Esnaf	28	3,79	,568	,107
	Diğer	78	3,50	,1182	,134
Total	337	3,51	,1185	,065	
M14-Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur.	Memur	69	3,52	,979	,118
	Özel Sektör	100	3,92	,787	,079
	Serbest Meslek	28	3,82	,1219	,230
	Ev Hanımı	34	3,12	,1122	,192
	Esnaf	28	3,57	,959	,181
	Diğer	78	3,94	,858	,097
Total	337	3,72	,966	,053	
M15-Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Memur	69	3,48	,949	,114
	Özel Sektör	100	3,54	,1058	,106
	Serbest Meslek	28	3,82	,945	,179
	Ev Hanımı	34	3,50	,749	,128
	Esnaf	28	2,75	,1110	,210
	Diğer	78	3,46	,1028	,116
Total	337	3,46	,1017	,055	
M16-Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir.	Memur	69	3,94	,953	,115
	Özel Sektör	100	3,84	,1143	,114
	Serbest Meslek	28	3,43	,1372	,259
	Ev Hanımı	34	3,97	,870	,149
	Esnaf	28	3,14	,1044	,197
	Diğer	78	3,86	,963	,109
Total	337	3,79	,1073	,058	
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	Memur	69	3,43	,1169	,141
	Özel Sektör	100	3,91	,1016	,102
	Serbest Meslek	28	3,89	,1315	,248
	Ev Hanımı	34	3,59	,1258	,216
	Esnaf	28	4,18	,945	,179
	Diğer	78	3,67	,863	,098
Total	337	3,74	,1080	,059	
M18-Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum.	Memur	69	3,48	,1145	,138
	Özel Sektör	100	3,76	,1120	,112
	Serbest Meslek	28	3,86	,1353	,256
	Ev Hanımı	34	3,24	,1281	,220
	Esnaf	28	3,00	,1217	,230
	Diğer	78	3,64	,1006	,114
Total	337	3,57	,1163	,063	
M19-Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	Memur	69	3,28	,922	,111
	Özel Sektör	100	3,30	,1068	,107
	Serbest Meslek	28	3,36	,1283	,242
	Ev Hanımı	34	3,24	,855	,147
	Esnaf	28	2,96	,1138	,215
	Diğer	78	3,45	,976	,110
Total	337	3,30	,1025	,056	
M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	Memur	69	3,74	,965	,116
	Özel Sektör	100	3,77	,1188	,119
	Serbest Meslek	28	3,86	,1177	,223
	Ev Hanımı	34	3,59	,988	,169
	Esnaf	28	3,71	,854	,161
Diğer	78	3,63	,995	,113	

	Total	337	3,72	1,050	,057
M21-Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder.	Memur	69	3,72	1,027	,124
	Özel Sektör	100	3,91	,889	,089
	Serbest Meslek	28	3,32	1,467	,277
	Ev Hanımı	34	3,65	1,178	,202
	Esnaf	28	3,71	1,117	,211
	Diğer	78	3,99	,875	,099
	Total	337	3,80	1,033	,056
M22-Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir.	Memur	69	3,36	,985	,119
	Özel Sektör	100	3,65	,845	,085
	Serbest Meslek	28	4,14	,803	,152
	Ev Hanımı	34	3,29	,871	,149
	Esnaf	28	3,07	,716	,135
	Diğer	78	3,78	,732	,083
	Total	337	3,58	,880	,048
M23-Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar	Memur	69	3,65	1,326	,160
	Özel Sektör	100	3,86	1,045	,104
	Serbest Meslek	28	4,04	1,170	,221
	Ev Hanımı	34	3,85	,989	,170
	Esnaf	28	3,71	,763	,144
	Diğer	78	3,85	,994	,113
	Total	337	3,82	1,081	,059
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler	Memur	69	3,97	1,188	,143
	Özel Sektör	100	4,04	1,091	,109
	Serbest Meslek	28	3,21	1,707	,323
	Ev Hanımı	34	4,24	,890	,153
	Esnaf	28	3,68	1,156	,219
	Diğer	78	4,09	,776	,088
	Total	337	3,96	1,123	,061
M25-Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur	Memur	69	3,78	1,069	,129
	Özel Sektör	100	3,72	1,102	,110
	Serbest Meslek	28	3,96	,962	,182
	Ev Hanımı	34	3,38	1,303	,223
	Esnaf	28	3,07	1,215	,230
	Diğer	78	3,88	,821	,093
	Total	337	3,70	1,078	,059
M26-Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim	Memur	69	4,01	1,022	,123
	Özel Sektör	100	4,26	,939	,094
	Serbest Meslek	28	4,25	,928	,175
	Ev Hanımı	34	4,29	,719	,123
	Esnaf	28	4,25	,701	,132
	Diğer	78	4,24	,687	,078
	Total	337	4,21	,865	,047
M27-Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir	Memur	69	3,59	,960	,116
	Özel Sektör	100	3,89	,952	,095
	Serbest Meslek	28	4,39	,786	,149
	Ev Hanımı	34	3,18	1,193	,205
	Esnaf	28	3,36	,911	,172
	Diğer	78	3,78	,732	,083
	Total	337	3,73	,961	,052
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur	Memur	69	3,67	,902	,109
	Özel Sektör	100	3,67	1,173	,117
	Serbest Meslek	28	3,61	,737	,139
	Ev Hanımı	34	3,56	1,078	,185
	Esnaf	28	3,54	1,138	,215
	Diğer	78	3,76	,840	,095
	Total	337	3,66	,999	,054
M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur	Memur	69	3,57	1,091	,131
	Özel Sektör	100	3,54	1,243	,124
	Serbest Meslek	28	4,21	,917	,173
	Ev Hanımı	34	3,79	1,122	,192

	Esnaf	28	3,57	1,034	,195
	Diğer	78	3,81	,968	,110
	Total	337	3,69	1,107	,060
M30-Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim.	Memur	69	3,99	,978	,118
	Özel Sektör	100	4,17	,766	,077
	Serbest Meslek	28	4,18	1,188	,225
	Ev Hanımı	34	3,97	,797	,137
	Esnaf	28	4,04	1,290	,244
	Diğer	78	4,04	,797	,090
	Total	337	4,07	,910	,050
M31-Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır.	Memur	69	3,86	1,061	,128
	Özel Sektör	100	3,75	1,104	,110
	Serbest Meslek	28	4,00	,861	,163
	Ev Hanımı	34	3,71	,836	,143
	Esnaf	28	3,54	,793	,150
	Diğer	78	3,79	,972	,110
	Total	337	3,78	,997	,054
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	Memur	69	3,65	1,012	,122
	Özel Sektör	100	3,72	1,256	,126
	Serbest Meslek	28	3,79	1,228	,232
	Ev Hanımı	34	3,38	,779	,134
	Esnaf	28	3,39	,629	,119
	Diğer	78	3,51	1,003	,114
	Total	337	3,60	1,064	,058
M33-Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum.	Memur	69	3,78	,998	,120
	Özel Sektör	100	3,86	1,073	,107
	Serbest Meslek	28	4,07	1,016	,192
	Ev Hanımı	34	3,85	,784	,134
	Esnaf	28	3,68	,819	,155
	Diğer	78	4,01	,781	,088
	Total	337	3,88	,944	,051
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	Memur	69	3,94	,983	,118
	Özel Sektör	100	4,00	,953	,095
	Serbest Meslek	28	3,93	1,152	,218
	Ev Hanımı	34	3,24	1,232	,211
	Esnaf	28	3,86	,970	,183
	Diğer	78	3,90	,948	,107
	Total	337	3,87	1,024	,056
M35-Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler.	Memur	69	3,58	1,130	,136
	Özel Sektör	100	4,03	,958	,096
	Serbest Meslek	28	4,25	,967	,183
	Ev Hanımı	34	3,62	1,074	,184
	Esnaf	28	3,61	1,166	,220
	Diğer	78	4,10	,831	,094
	Total	337	3,90	1,023	,056

Tablo 15:K.B'nın müşterilerinin meslek gruplarına göre tanımlanması

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir	Based on Mean	5,867	5	331	,000
	Based on Median	4,417	5	331	,001
	Based on Median and with adjusted df	4,417	5	323,072	,001
	Based on trimmed mean	5,182	5	331	,000
M2-Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	Based on Mean	3,439	5	331	,005
	Based on Median	1,978	5	331	,081
	Based on Median and with adjusted df	1,978	5	321,389	,082
	Based on trimmed mean	3,031	5	331	,011
M7-Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	Based on Mean	2,447	5	331	,034
	Based on Median	,874	5	331	,499
	Based on Median and with adjusted df	,874	5	281,628	,499
	Based on trimmed mean	2,483	5	331	,032
M9-Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	Based on Mean	1,487	5	331	,194
	Based on Median	,913	5	331	,473
	Based on Median and with adjusted df	,913	5	305,179	,473
	Based on trimmed mean	1,617	5	331	,155
M10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	Based on Mean	3,318	5	331	,006
	Based on Median	2,178	5	331	,056
	Based on Median and with adjusted df	2,178	5	299,704	,057
	Based on trimmed mean	3,317	5	331	,006
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	Based on Mean	5,088	5	331	,000
	Based on Median	3,906	5	331	,002
	Based on Median and with adjusted df	3,906	5	316,363	,002
	Based on trimmed mean	4,478	5	331	,001
M14-Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur.	Based on Mean	5,085	5	331	,000
	Based on Median	3,469	5	331	,005
	Based on Median and with adjusted df	3,469	5	318,382	,005
	Based on trimmed mean	5,288	5	331	,000
M15-Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Based on Mean	1,169	5	331	,324
	Based on Median	,459	5	331	,807
	Based on Median and with adjusted df	,459	5	320,391	,807
	Based on trimmed mean	1,093	5	331	,364
M16-Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir.	Based on Mean	4,266	5	331	,001
	Based on Median	3,446	5	331	,005
	Based on Median and with adjusted df	3,446	5	321,678	,005
	Based on trimmed mean	4,134	5	331	,001
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	Based on Mean	2,858	5	331	,015
	Based on Median	2,305	5	331	,044
	Based on Median and with adjusted df	2,305	5	301,170	,045
	Based on trimmed mean	2,836	5	331	,016
M18-Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum.	Based on Mean	1,217	5	331	,301
	Based on Median	1,413	5	331	,219
	Based on Median and with adjusted df	1,413	5	318,999	,219
	Based on trimmed mean	1,387	5	331	,229
M22-Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir.	Based on Mean	2,126	5	331	,062
	Based on Median	1,108	5	331	,356
	Based on Median and with adjusted df	1,108	5	313,753	,356
	Based on trimmed mean	2,115	5	331	,063
M25-Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur.	Based on Mean	3,623	5	331	,003
	Based on Median	2,036	5	331	,073
	Based on Median and with adjusted df	2,036	5	293,347	,074
	Based on trimmed mean	3,412	5	331	,005
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	Based on Mean	1,695	5	331	,135
	Based on Median	1,319	5	331	,256
	Based on Median and with adjusted df	1,319	5	318,774	,256
	Based on trimmed mean	1,356	5	331	,241
M35-Katılım Bankaları personelleri	Based on Mean	3,722	5	331	,003

hataları en aza indirmek için çabalarını gösterirler.	Based on Median	2,969	5	331	,012
	Based on Median and with adjusted df	2,969	5	307,588	,012
	Based on trimmed mean	3,174	5	331	,008

Tablo 16: K.B.'nin müşterilerinin meslek grup göre Anova testi sonuçları

Anova						
		Karelerin Toplamı	Df	Ortalama Kare	F	Sig.
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir.	Gruplar Arası	37,907	5	7,581	4,936	,000
	Gruplar İçi	508,390	331	1,536		
	Toplam	546,297	336			
M2-Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	Gruplar Arası	25,166	5	5,033	4,797	,000
	Gruplar İçi	347,279	331	1,049		
	Toplam	372,445	336			
M3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	Gruplar Arası	19,585	5	3,917	3,057	,010
	Gruplar İçi	424,130	331	1,281		
	Toplam	443,715	336			
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	Gruplar Arası	5,589	5	1,118	,858	,510
	Gruplar İçi	431,189	331	1,303		
	Toplam	436,777	336			
M5-Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler.	Gruplar Arası	3,256	5	,651	,569	,724
	Gruplar İçi	378,999	331	1,145		
	Toplam	382,255	336			
M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	Gruplar Arası	10,641	5	2,128	1,915	,091
	Gruplar İçi	367,864	331	1,111		
	Toplam	378,504	336			
M7-Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	Gruplar Arası	43,981	5	8,796	7,075	,000
	Gruplar İçi	411,550	331	1,243		
	Toplam	455,531	336			
M8-Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir.	Gruplar Arası	11,046	5	2,209	1,966	,083
	Gruplar İçi	371,933	331	1,124		
	Toplam	382,979	336			
M9-Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	Gruplar Arası	16,192	5	3,238	2,728	,020
	Gruplar İçi	392,882	331	1,187		
	Toplam	409,074	336			
M10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	Gruplar Arası	28,464	5	5,693	4,929	,000
	Gruplar İçi	382,266	331	1,155		
	Toplam	410,730	336			
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	Gruplar Arası	17,143	5	3,429	3,790	,002
	Gruplar İçi	299,438	331	,905		
	Toplam	316,582	336			
M12-Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim.	Gruplar Arası	2,470	5	,494	,479	,792
	Gruplar İçi	340,990	331	1,030		
	Toplam	343,460	336			
M13-Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	Gruplar Arası	10,247	5	2,049	1,469	,200
	Gruplar İçi	461,943	331	1,396		
	Toplam	472,190	336			
M14-Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur.	Gruplar Arası	23,585	5	4,717	5,388	,000
	Gruplar İçi	289,751	331	,875		
	Toplam	313,335	336			
M15 Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Gruplar Arası	18,487	5	3,697	3,717	,003
	Gruplar İçi	329,299	331	,995		
	Toplam	347,786	336			
M16-Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir.	Gruplar Arası	18,704	5	3,741	3,365	,006
	Gruplar İçi	367,913	331	1,112		
	Toplam	386,617	336			
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	Gruplar Arası	16,553	5	3,311	2,918	,014
	Gruplar İçi	375,501	331	1,134		
	Toplam	392,053	336			
M18-Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum.	Gruplar Arası	19,795	5	3,959	3,013	,011
	Gruplar İçi	434,952	331	1,314		
	Toplam	454,748	336			

M19-Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	Gruplar Arası	5,156	5	1,031	,982	,429
	Gruplar İçi	347,573	331	1,050		
	Toplam	352,730	336			
M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	Gruplar Arası	2,042	5	,408	,367	,871
	Gruplar İçi	368,610	331	1,114		
	Toplam	370,653	336			
M21-Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder.	Gruplar Arası	11,748	5	2,350	2,244	,050
	Gruplar İçi	346,531	331	1,047		
	Toplam	358,279	336			
M22-Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir.	Gruplar Arası	25,835	5	5,167	7,298	,000
	Gruplar İçi	234,331	331	,708		
	Toplam	260,166	336			
M23-Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar.	Gruplar Arası	3,804	5	,761	,648	,663
	Gruplar İçi	388,789	331	1,175		
	Toplam	392,593	336			
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler.	Gruplar Arası	22,325	5	4,465	3,685	,003
	Gruplar İçi	401,093	331	1,212		
	Toplam	423,418	336			
M25-Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur.	Gruplar Arası	19,615	5	3,923	3,503	,004
	Gruplar İçi	370,712	331	1,120		
	Toplam	390,326	336			
M26-Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim.	Gruplar Arası	3,304	5	,661	,881	,494
	Gruplar İçi	248,156	331	,750		
	Toplam	251,460	336			
M27-Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir.	Gruplar Arası	30,656	5	6,131	7,254	,000
	Gruplar İçi	279,771	331	,845		
	Toplam	310,427	336			
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Gruplar Arası	1,596	5	,319	,316	,903
	Gruplar İçi	333,840	331	1,009		
	Toplam	335,436	336			
M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Gruplar Arası	12,863	5	2,573	2,134	,061
	Gruplar İçi	399,042	331	1,206		
	Toplam	411,905	336			
M30-Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim.	Gruplar Arası	2,269	5	,454	,544	,743
	Gruplar İçi	276,022	331	,834		
	Toplam	278,291	336			
M31 Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır.	Gruplar Arası	3,709	5	,742	,744	,591
	Gruplar İçi	330,042	331	,997		
	Toplam	333,751	336			
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	Gruplar Arası	5,996	5	1,199	1,059	,383
	Gruplar İçi	374,722	331	1,132		
	Toplam	380,718	336			
M33-Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum.	Gruplar Arası	4,257	5	,851	,955	,445
	Gruplar İçi	294,995	331	,891		
	Toplam	299,252	336			
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	Gruplar Arası	15,904	5	3,181	3,130	,009
	Gruplar İçi	336,351	331	1,016		
	Toplam	352,255	336			
M35-Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler.	Gruplar Arası	20,506	5	4,101	4,103	,001
	Gruplar İçi	330,859	331	1,000		
	Toplam	351,365	336			

Tablo 17:K.B.'nın müşterilerinin meslek gruplarına göre çoklu karşılaştırılması

Çoklu Karşılaştırılma						
Bağımlı Değişken	(I) Meslek	(J) Meslek	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.	
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir	Tukey Hsd					
	Tamhane	Memur	Özel Sektör	-,333	,191	,731
			Serbest Meslek	-,552	,292	,637
			Ev Hanımı	,318	,275	,987
			Esnaf	,305	,342	,999
			Diğer	-,623*	,189	,019
		Özel Sektör	Memur	,333	,191	,731
			Serbest Meslek	-,219	,279	1,000
			Ev Hanımı	,651	,260	,210
			Esnaf	,639	,331	,615
			Diğer	-,290	,167	,737
		Serbest Meslek	Memur	,552	,292	,637
			Özel Sektör	,219	,279	1,000
			Ev Hanımı	,870	,342	,185
			Esnaf	,857	,398	,422
			Diğer	-,071	,277	1,000
		Ev Hanımı	Memur	-,318	,275	,987
			Özel Sektör	-,651	,260	,210
			Serbest Meslek	-,870	,342	,185
			Esnaf	-,013	,385	1,000
			Diğer	-,941*	,259	,010
		Esnaf	Memur	-,305	,342	,999
			Özel Sektör	-,639	,331	,615
			Serbest Meslek	-,857	,398	,422
			Ev Hanımı	,013	,385	1,000
			Diğer	-,929	,330	,112
		Diğer	Memur	,623*	,189	,019
			Özel Sektör	,290	,167	,737
			Serbest Meslek	,071	,277	1,000
			Ev Hanımı	,941*	,259	,010
			Esnaf	,929	,330	,112
	M2-Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	Tukey Hsd				
Tamhane		Memur	Özel Sektör	-,154	,183	1,000
			Serbest Meslek	-,554	,228	,234
			Ev Hanımı	,372	,209	,707
			Esnaf	-,733*	,195	,005
			Diğer	-,215	,177	,979
		Özel Sektör	Memur	,154	,183	1,000
			Serbest Meslek	-,400	,208	,607
			Ev Hanımı	,526	,188	,093
			Esnaf	-,579*	,172	,019
			Diğer	-,060	,152	1,000
		Serbest Meslek	Memur	,554	,228	,234
			Özel Sektör	,400	,208	,607
			Ev Hanımı	,926*	,231	,003
			Esnaf	-,179	,219	1,000
			Diğer	,340	,203	,796
		Ev Hanımı	Memur	-,372	,209	,707
			Özel Sektör	-,526	,188	,093

			Serbest Meslek	-,926*	,231	,003
			Esnaf	-1,105*	,199	,000
			Diğer	-,587*	,182	,029
		Esnaf	Memur	,733*	,195	,005
			Özel Sektör	,579*	,172	,019
			Serbest Meslek	,179	,219	1,000
			Ev Hanımı	1,105*	,199	,000
			Diğer	,518*	,166	,039
		Diğer	Memur	,215	,177	,979
			Özel Sektör	,060	,152	1,000
			Serbest Meslek	-,340	,203	,796
			Ev Hanımı	,587*	,182	,029
			Esnaf	-,518*	,166	,039
M7-Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	Tukey Hsd	Memur	Özel Sektör	-,370	,175	,281
	Tamhane	Memur	Özel Sektör	-,370	,170	,381
			Serbest Meslek	,452	,268	,788
			Ev Hanımı	,454	,261	,746
			Esnaf	,345	,293	,985
			Diğer	-,485	,177	,101
		Özel Sektör	Memur	,370	,170	,381
			Serbest Meslek	,821*	,252	,034
			Ev Hanımı	,824*	,244	,022
			Esnaf	,714	,278	,197
			Diğer	-,115	,151	1,000
		Serbest Meslek	Memur	-,452	,268	,788
			Özel Sektör	-,821*	,252	,034
			Ev Hanımı	,002	,320	1,000
			Esnaf	-,107	,347	1,000
			Diğer	-,937*	,256	,011
		Ev Hanımı	Memur	-,454	,261	,746
			Özel Sektör	-,824*	,244	,022
			Serbest Meslek	-,002	,320	1,000
			Esnaf	-,109	,341	1,000
			Diğer	-,939*	,249	,006
		Esnaf	Memur	-,345	,293	,985
			Özel Sektör	-,714	,278	,197
			Serbest Meslek	,107	,347	1,000
			Ev Hanımı	,109	,341	1,000
			Diğer	-,830	,283	,081
		Diğer	Memur	,485	,177	,101
			Özel Sektör	,115	,151	1,000
			Serbest Meslek	,937*	,256	,011
			Ev Hanımı	,939*	,249	,006
			Esnaf	,830	,283	,081
M9-Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	Tukey Hsd	Memur	Özel Sektör	-,168	,171	,922
			Serbest Meslek	-,081	,244	,999
			Ev Hanımı	,576	,228	,120
			Esnaf	,240	,244	,923
			Diğer	-,060	,180	,999
		Özel Sektör	Memur	,168	,171	,922
			Serbest Meslek	,087	,233	,999
			Ev Hanımı	,745*	,216	,008

			Esnaf	,409	,233	,497
			Diğer	,108	,165	,986
		Serbest Meslek	Memur	,081	,244	,999
			Özel Sektör	-,087	,233	,999
			Ev Hanımı	,658	,278	,172
			Esnaf	,321	,291	,880
			Diğer	,021	,240	1,000
		Ev Hanımı	Memur	-,576	,228	,120
			Özel Sektör	-,745*	,216	,008
			Serbest Meslek	-,658	,278	,172
			Esnaf	-,336	,278	,832
			Diğer	-,637	,224	,053
		Esnaf	Memur	-,240	,244	,923
			Özel Sektör	-,409	,233	,497
			Serbest Meslek	-,321	,291	,880
			Ev Hanımı	,336	,278	,832
			Diğer	-,300	,240	,811
		Diğer	Memur	,060	,180	,999
			Özel Sektör	-,108	,165	,986
			Serbest Meslek	-,021	,240	1,000
			Ev Hanımı	,637	,224	,053
			Esnaf	,300	,240	,811
			Özel Sektör	-,409	,253	,838
			Serbest Meslek	-,321	,299	,994
			Ev Hanımı	,336	,310	,993
			Diğer	-,300	,251	,983
		Tukey Hsd				
M10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	Tamhane	Memur	Özel Sektör	-,092	,182	1,000
			Serbest Meslek	-,616	,250	,225
			Ev Hanımı	,171	,214	1,000
			Esnaf	,669	,263	,191
			Diğer	,232	,183	,969
		Özel Sektör	Memur	,092	,182	1,000
			Serbest Meslek	-,524	,229	,338
			Ev Hanımı	,264	,189	,936
			Esnaf	,761*	,244	,048
			Diğer	,325	,153	,422
		Serbest Meslek	Memur	,616	,250	,225
			Özel Sektör	,524	,229	,338
			Ev Hanımı	,788*	,255	,047
			Esnaf	1,286*	,298	,001
			Diğer	,849*	,230	,009
		Ev Hanımı	Memur	-,171	,214	1,000
			Özel Sektör	-,264	,189	,936
			Serbest Meslek	-,788*	,255	,047
			Esnaf	,498	,268	,657
			Diğer	,061	,190	1,000
		Esnaf	Memur	-,669	,263	,191
			Özel Sektör	-,761*	,244	,048
			Serbest Meslek	-1,286*	,298	,001
			Ev Hanımı	-,498	,268	,657
			Diğer	-,437	,244	,719
		Diğer	Memur	-,232	,183	,969
			Özel Sektör	-,325	,153	,422

			Serbest Meslek	-,849*	,230	,009
			Ev Hanımı	-,061	,190	1,000
			Esnaf	,437	,244	,719
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	Tukey Hsd					
	Tamhane	Memur	Özel Sektör	-,291	,164	,711
			Serbest Meslek	-,439	,215	,495
			Ev Hanımı	,416	,201	,471
			Esnaf	,025	,242	1,000
			Diğer	-,145	,172	1,000
		Özel Sektör	Memur	,291	,164	,711
			Serbest Meslek	-,149	,185	1,000
			Ev Hanımı	,706*	,169	,001
			Esnaf	,316	,216	,917
			Diğer	,145	,132	,992
		Serbest Meslek	Memur	,439	,215	,495
			Özel Sektör	,149	,185	1,000
			Ev Hanımı	,855*	,218	,004
			Esnaf	,464	,257	,696
			Diğer	,294	,191	,878
	Ev Hanımı	Memur	-,416	,201	,471	
		Özel Sektör	-,706*	,169	,001	
		Serbest Meslek	-,855*	,218	,004	
		Esnaf	-,391	,245	,846	
		Diğer	-,561*	,176	,032	
	Esnaf	Memur	-,025	,242	1,000	
		Özel Sektör	-,316	,216	,917	
		Serbest Meslek	-,464	,257	,696	
		Ev Hanımı	,391	,245	,846	
		Diğer	-,170	,222	1,000	
	Diğer	Memur	,145	,172	1,000	
		Özel Sektör	-,145	,132	,992	
		Serbest Meslek	-,294	,191	,878	
		Ev Hanımı	,561*	,176	,032	
Esnaf		,170	,222	1,000		
M14-Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur.	Tukey Hsd					
	Tamhane	Memur	Özel Sektör	-,398	,142	,083
			Serbest Meslek	-,300	,259	,988
			Ev Hanımı	,404	,226	,707
			Esnaf	-,050	,216	1,000
			Diğer	-,414	,153	,108
		Özel Sektör	Memur	,398	,142	,083
			Serbest Meslek	,099	,243	1,000
			Ev Hanımı	,802*	,208	,005
			Esnaf	,349	,198	,740
			Diğer	-,016	,125	1,000
	Serbest Meslek	Memur	,300	,259	,988	
		Özel Sektör	-,099	,243	1,000	
		Ev Hanımı	,704	,300	,290	
		Esnaf	,250	,293	1,000	
		Diğer	-,114	,250	1,000	
	Ev Hanımı	Memur	-,404	,226	,707	
		Özel Sektör	-,802*	,208	,005	
		Serbest Meslek	-,704	,300	,290	

			Esnaf	-,454	,264	,762
			Diğer	-,818*	,216	,006
		Esnaf	Memur	,050	,216	1,000
			Özel Sektör	-,349	,198	,740
			Serbest Meslek	-,250	,293	1,000
			Ev Hanımı	,454	,264	,762
			Diğer	-,364	,206	,729
		Diğer	Memur	,414	,153	,108
			Özel Sektör	,016	,125	1,000
			Serbest Meslek	,114	,250	1,000
			Ev Hanımı	,818*	,216	,006
			Esnaf	,364	,206	,729
M15-Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Tukey Hsd Tamhane	Memur	Özel Sektör	-,062	,156	1,000
			Serbest Meslek	-,343	,212	,831
			Ev Hanımı	-,022	,172	1,000
			Esnaf	,728	,239	,057
			Diğer	,017	,163	1,000
		Özel Sektör	Memur	,062	,156	1,000
			Serbest Meslek	-,281	,208	,950
			Ev Hanımı	,040	,166	1,000
			Esnaf	,790*	,235	,025
			Diğer	,078	,157	1,000
		Serbest Meslek	Memur	,343	,212	,831
			Özel Sektör	,281	,208	,950
			Ev Hanımı	,321	,220	,913
			Esnaf	1,071*	,275	,004
			Diğer	,360	,213	,785
		Ev Hanımı	Memur	,022	,172	1,000
			Özel Sektör	-,040	,166	1,000
			Serbest Meslek	-,321	,220	,913
			Esnaf	,750	,246	,055
			Diğer	,038	,173	1,000
		Esnaf	Memur	-,728	,239	,057
			Özel Sektör	-,790*	,235	,025
			Serbest Meslek	-1,071*	,275	,004
			Ev Hanımı	-,750	,246	,055
			Diğer	-,712	,240	,070
		Diğer	Memur	-,017	,163	1,000
			Özel Sektör	-,078	,157	1,000
			Serbest Meslek	-,360	,213	,785
			Ev Hanımı	-,038	,173	1,000
			Esnaf	,712	,240	,070
M16-Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir.	Tukey Hsd Tamhane	Memur	Özel Sektör	,102	,162	1,000
			Serbest Meslek	,513	,284	,705
			Ev Hanımı	-,029	,188	1,000
			Esnaf	,799*	,228	,015
			Diğer	,083	,158	1,000
		Özel Sektör	Memur	-,102	,162	1,000
			Serbest Meslek	,411	,283	,920
			Ev Hanımı	-,131	,188	1,000
			Esnaf	,697	,228	,054

			Diğer	-,019	,158	1,000
		Serbest Meslek	Memur	-,513	,284	,705
			Özel Sektör	-,411	,283	,920
			Ev Hanımı	-,542	,299	,699
			Esnaf	,286	,326	,999
			Diğer	-,430	,281	,886
		Ev Hanımı	Memur	,029	,188	1,000
			Özel Sektör	,131	,188	1,000
			Serbest Meslek	,542	,299	,699
			Esnaf	,828*	,247	,023
			Diğer	,112	,185	1,000
		Esnaf	Memur	-,799*	,228	,015
			Özel Sektör	-,697	,228	,054
			Serbest Meslek	-,286	,326	,999
			Ev Hanımı	-,828*	,247	,023
			Diğer	-,716*	,225	,040
		Diğer	Memur	-,083	,158	1,000
			Özel Sektör	,019	,158	1,000
			Serbest Meslek	,430	,281	,886
			Ev Hanımı	-,112	,185	1,000
			Esnaf	,716*	,225	,040
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	Tukey Hsd Tamhane	Memur	Özel Sektör	-,475	,174	,101
			Serbest Meslek	-,458	,286	,842
			Ev Hanımı	-,153	,258	1,000
			Esnaf	-,744*	,227	,026
			Diğer	-,232	,171	,948
		Özel Sektör	Memur	,475	,174	,101
			Serbest Meslek	,017	,268	1,000
			Ev Hanımı	,322	,238	,952
			Esnaf	-,269	,205	,963
			Diğer	,243	,141	,741
		Serbest Meslek	Memur	,458	,286	,842
			Özel Sektör	-,017	,268	1,000
			Ev Hanımı	,305	,329	,999
			Esnaf	-,286	,306	,999
			Diğer	,226	,267	1,000
		Ev Hanımı	Memur	,153	,258	1,000
			Özel Sektör	-,322	,238	,952
			Serbest Meslek	-,305	,329	,999
			Esnaf	-,590	,280	,452
			Diğer	-,078	,237	1,000
		Esnaf	Memur	,744*	,227	,026
			Özel Sektör	,269	,205	,963
			Serbest Meslek	,286	,306	,999
			Ev Hanımı	,590	,280	,452
			Diğer	,512	,204	,210
		Diğer	Memur	,232	,171	,948
			Özel Sektör	-,243	,141	,741
			Serbest Meslek	-,226	,267	1,000
			Ev Hanımı	,078	,237	1,000
			Esnaf	-,512	,204	,210
	Tukey Hsd	Memur	Özel Sektör	-,282	,179	,619

M18-Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum.			Serbest Meslek	-,379	,257	,680
			Ev Hanımı	,243	,240	,914
			Esnaf	,478	,257	,428
			Diğer	-,163	,189	,956
		Özel Sektör	Memur	,282	,179	,619
			Serbest Meslek	-,097	,245	,999
			Ev Hanımı	,525	,228	,195
			Esnaf	,760*	,245	,025
		Serbest Meslek	Diğer	,119	,173	,983
			Memur	,379	,257	,680
			Özel Sektör	,097	,245	,999
			Ev Hanımı	,622	,293	,277
		Ev Hanımı	Esnaf	,857	,306	,060
			Diğer	,216	,253	,957
			Memur	-,243	,240	,914
			Özel Sektör	-,525	,228	,195
		Esnaf	Serbest Meslek	-,622	,293	,277
			Esnaf	,235	,293	,967
			Diğer	-,406	,236	,518
			Memur	-,478	,257	,428
		Diğer	Özel Sektör	-,760*	,245	,025
			Serbest Meslek	-,857	,306	,060
			Ev Hanımı	-,235	,293	,967
			Diğer	-,641	,253	,116
Esnaf	Memur	,163	,189	,956		
	Özel Sektör	-,119	,173	,983		
	Serbest Meslek	-,216	,253	,957		
	Ev Hanımı	,406	,236	,518		
Esnaf	Esnaf	,641	,253	,116		
	Özel Sektör	-,288	,132	,248		
	Serbest Meslek	-,781*	,189	,001		
	Ev Hanımı	,068	,176	,999		
Özel Sektör	Esnaf	,291	,189	,637		
	Diğer	-,420*	,139	,032		
	Memur	,288	,132	,248		
	Serbest Meslek	-,493	,180	,070		
Serbest Meslek	Ev Hanımı	,356	,167	,274		
	Esnaf	,579*	,180	,018		
	Diğer	-,132	,127	,904		
	Memur	,781*	,189	,001		
Ev Hanımı	Özel Sektör	,493	,180	,070		
	Ev Hanımı	,849*	,215	,001		
	Esnaf	1,071*	,225	,000		
	Diğer	,361	,185	,376		
Esnaf	Memur	-,068	,176	,999		
	Özel Sektör	-,356	,167	,274		
	Serbest Meslek	-,849*	,215	,001		
	Esnaf	,223	,215	,905		
Esnaf	Diğer	-,488	,173	,056		
	Memur	-,291	,189	,637		
	Özel Sektör	-,579*	,180	,018		
	Serbest Meslek	-1,071*	,225	,000		
	Ev Hanımı	-,223	,215	,905		

			Diğer	,711*	,185	,002
		Diğer	Memur	,420*	,139	,032
			Özel Sektör	,132	,127	,904
			Serbest Meslek	,361	,185	,376
			Ev Hanımı	,488	,173	,056
			Esnaf	,711*	,185	,002
	Tukey Hsd					
M25-Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerekir.	Tamhane	Memur	Özel Sektör	,063	,169	1,000
			Serbest Meslek	,182	,223	1,000
			Ev Hanımı	,400	,258	,868
			Esnaf	,711	,263	,136
			Diğer	,102	,159	1,000
		Özel Sektör	Memur	,063	,169	1,000
			Serbest Meslek	,244	,213	,988
			Ev Hanımı	,338	,249	,950
			Esnaf	,649	,255	,200
			Diğer	,165	,144	,988
		Serbest Meslek	Memur	,182	,223	1,000
			Özel Sektör	,244	,213	,988
			Ev Hanımı	,582	,288	,521
			Esnaf	,893	,293	,053
			Diğer	,080	,204	1,000
		Ev Hanımı	Memur	,400	,258	,868
			Özel Sektör	,338	,249	,950
			Serbest Meslek	,582	,288	,521
			Esnaf	,311	,320	,998
			Diğer	,502	,242	,489
		Esnaf	Memur	,711	,263	,136
			Özel Sektör	,649	,255	,200
			Serbest Meslek	,893	,293	,053
			Ev Hanımı	,311	,320	,998
			Diğer	,813*	,248	,034
		Diğer	Memur	,102	,159	1,000
			Özel Sektör	,165	,144	,988
			Serbest Meslek	,080	,204	1,000
			Ev Hanımı	,502	,242	,489
			Esnaf	,813*	,248	,034
			Serbest Meslek	,006	,192	1,000
			Ev Hanımı	,051	,146	1,000
			Esnaf	,006	,154	1,000
	Tukey Hsd					
M27-Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir.	Tamhane	Memur	Özel Sektör	,296	,150	,537
			Serbest Meslek	,799*	,188	,001
			Ev Hanımı	,418	,235	,718
			Esnaf	,237	,207	,989
			Diğer	,188	,142	,957
		Özel Sektör	Memur	,296	,150	,537
			Serbest Meslek	,503	,176	,090
			Ev Hanımı	,714*	,226	,040
			Esnaf	,533	,197	,134
			Diğer	,108	,126	,999
		Serbest Meslek	Memur	,799*	,188	,001
			Özel Sektör	,503	,176	,090

			Ev Hanımı	1,216*	,253	,000
			Esnaf	1,036*	,227	,000
			Diğer	,611*	,170	,012
		Ev Hanımı	Memur	-,418	,235	,718
			Özel Sektör	-,714*	,226	,040
			Serbest Meslek	-1,216*	,253	,000
			Esnaf	-,181	,267	1,000
			Diğer	-,606	,221	,123
		Esnaf	Memur	-,237	,207	,989
			Özel Sektör	-,533	,197	,134
			Serbest Meslek	-1,036*	,227	,000
			Ev Hanımı	,181	,267	1,000
			Diğer	-,425	,191	,385
		Diğer	Memur	,188	,142	,957
			Özel Sektör	-,108	,126	,999
			Serbest Meslek	-,611*	,170	,012
			Ev Hanımı	,606	,221	,123
			Esnaf	,425	,191	,385
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	Tukey Hsd	Memur	Özel Sektör	-,058	,158	,999
			Serbest Meslek	,013	,226	1,000
			Ev Hanımı	,707*	,211	,012
			Esnaf	,085	,226	,999
			Diğer	,045	,167	1,000
		Özel Sektör	Memur	,058	,158	,999
			Serbest Meslek	,071	,216	,999
			Ev Hanımı	,765*	,200	,002
			Esnaf	,143	,216	,986
			Diğer	,103	,152	,985
		Serbest Meslek	Memur	-,013	,226	1,000
			Özel Sektör	-,071	,216	,999
			Ev Hanımı	,693	,257	,079
			Esnaf	,071	,269	1,000
			Diğer	,031	,222	1,000
		Ev Hanımı	Memur	-,707*	,211	,012
			Özel Sektör	-,765*	,200	,002
			Serbest Meslek	-,693	,257	,079
			Esnaf	-,622	,257	,153
			Diğer	-,662*	,207	,019
		Esnaf	Memur	-,085	,226	,999
			Özel Sektör	-,143	,216	,986
			Serbest Meslek	-,071	,269	1,000
			Ev Hanımı	,622	,257	,153
			Diğer	-,040	,222	1,000
		Diğer	Memur	-,045	,167	1,000
			Özel Sektör	-,103	,152	,985
			Serbest Meslek	-,031	,222	1,000
			Ev Hanımı	,662*	,207	,019
			Esnaf	,040	,222	1,000
M35-Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler.	Tukey Hsd					
	Tamhane	Memur	Özel Sektör	-,450	,166	,110
			Serbest Meslek	-,670	,228	,068
			Ev Hanımı	-,038	,229	1,000
			Esnaf	-,027	,259	1,000

		Diğer	,523*	,165	,029
Özel Sektör	Memur	,450	,166	,110	
	Serbest Meslek	,220	,206	,994	
	Ev Hanımı	,412	,208	,553	
	Esnaf	,423	,240	,742	
	Diğer	,073	,134	1,000	
Serbest Meslek	Memur	,670	,228	,068	
	Özel Sektör	,220	,206	,994	
	Ev Hanımı	,632	,259	,236	
	Esnaf	,643	,286	,356	
	Diğer	,147	,206	1,000	
Ev Hanımı	Memur	,038	,229	1,000	
	Özel Sektör	-,412	,208	,553	
	Serbest Meslek	-,632	,259	,236	
	Esnaf	,011	,287	1,000	
	Diğer	-,485	,207	,294	
Esnaf	Memur	,027	,259	1,000	
	Özel Sektör	-,423	,240	,742	
	Serbest Meslek	-,643	,286	,356	
	Ev Hanımı	-,011	,287	1,000	
	Diğer	-,495	,240	,503	
Diğer	Memur	,523*	,165	,029	
	Özel Sektör	,073	,134	1,000	
	Serbest Meslek	-,147	,206	1,000	
	Ev Hanımı	,485	,207	,294	
	Esnaf	,495	,240	,503	

Yukarıdaki tablolardan meslek alt gruplarına göre farklılık olup olmadığı incelenmiş ve aşağıdaki sonuçlar bulunmuştur.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,000<0,05) “Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,000<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testi incelendiğinde Diğer meslek grubu, memur ve evhanımı grubundan farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değerlerin Memur= 3,89 Özel Sektör=3,71 Serbest Meslek=3,93 Ev Hanımı=3,06 Esnaf =3,07 Diğer=4,00 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, Memur katılıyor, Özel Sektör katılıyor, Serbest Meslek katılıyor, Ev Hanımı kararsız, Esnaf kararsız, Diğer katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,000<0,05) “Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,005<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2

testi incelendiğinde Esnaf; Diğer, Memur, Özelsektör ve Evhanımı grubundan farklı olduğu görülmektedir. Ayrıca Evhanımı; Diğer ve Serbest Meslek grubundan farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değerlerin Memur= 3,70 Özel Sektör=3,85 Serbest Meslek=4,25 Ev Hanımı=3,32 Esnaf =4,43 Diğer=3,91 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, Memur katılıyor, Özel Sektör katılıyor, Serbest Meslek katılıyor, Ev Hanımı kararsız, Esnaf katılıyor, Diğer katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,100>0,05) "Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler" maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 4,11 olduğundan mesleğin tüm alt grupları katılıyor demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,510>0,05) "Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır" maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,33 olduğundan mesleğin tüm alt grupları kararsız ile katılıyor arasında fikir beyan ettikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,724>0,05) "Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler" maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 4,13 olduğundan mesleğin tüm alt grupları katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,091>0,05) "Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır" maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 4,09 olduğundan mesleğin tüm alt grupları katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,000<0,05) "Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir" maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,005<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testi incelendiğinde Serbest Meslek; Diğer, Özelsektör grubundan farklı olduğu

görülmektedir. Ayrıca Evhanımı; Diğer ve Özelsektör grubundan farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değerlerin Memur=3,13 Özel Sektör=3,50 Serbest Meslek=2,68 Ev Hanımı=2,68 Esnaf =2,79 Diğer=3,62 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, Memur kararsız, Özel Sektör katılıyor, Serbest Meslek kararsız, Ev Hanımı kararsız, Esnaf katılıyor, Diğer katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,083>0,05) "Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir" maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,65 olduğundan mesleğin tüm alt grupları katılıyor a yakın olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,020<0,05) "Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler" maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,194>0,05 olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testi incelendiğinde Özelsektör ile Evhanımı grubundan farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değerlerin Memur=3,81 Özel Sektör=3,98 Serbest Meslek=2,89 Ev Hanımı=3,24 Esnaf =3,57 Diğer=3,87 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, Memur katılıyor, Özel Sektör katılıyor, Serbest Meslek kararsız, Ev Hanımı kararsız, Esnaf kararsız, Diğer katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,000<0,05) "Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir" maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,006<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testi incelendiğinde Serbest Meslek; Diğer, Evhanımı ve Esnaf grubundan farklı olduğu görülmektedir. Ayrıca Özelsektör ile Esnaf grubundan farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değerlerin Memur=3,35 Özel Sektör=3,44 Serbest Meslek=3,96 Evhanımı=3,18 Esnaf =2,68 Diğer=3,12 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, Memur kararsız, Özel Sektör kararsız, Serbest Meslek katılıyor, Ev Hanımı kararsız, Esnaf kararsız, Diğer kararsız olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,002<0,05) “Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,025<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testi incelendiğinde Evhanımı; Diğer, Özelsektör ve Serbest Meslek grubundan farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değerlerin Memur=3,74 Özelsektör=4,03 Serbest Meslek=4,18 Evhanımı=3,32 Esnaf =3,71 Diğer=3,88 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, Memur katılıyor, Özel Sektör katılıyor, Serbest Meslek katılıyor, Ev Hanımı kararsız, Esnaf katılıyor, Diğer katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,792>0,05) “Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim” maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 4,21 olduğundan mesleğin tüm alt grupları katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,200>0,05) “Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum” maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,51 olduğundan mesleğin tüm alt grupları katılıyor a yakın olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,000<0,05) “Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,000<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testi incelendiğinde Evhanımı; Diğer ve Özelsektör grubundan farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değerlerin Memur=3,52 Özelsektör=3,92 Serbest Meslek=3,82 Evhanımı=3,12 Esnaf =3,57 Diğer=3,92 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, Memur katılıyor a yakın, Özel Sektör katılıyor, Serbest Meslek katılıyor, Ev Hanımı kararsız, Esnaf katılıyor a yakın, Diğer katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,003<0,05) “Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri

daima tutar” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,003<0,05$ olduğundan Tamhane’s T2 testine bakılır. Tamhane’s T2 testi incelendiğinde Esnaf; bütün meslek grubundan farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değerlerin Memur=3,48 Özelsektör=3,54 Serbest Meslek=3,82 Evhanımı=3,50 Esnaf =2,75 Diğer=3,46 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, Memur katılıyor a yakın, Özel Sektör katılıyor a yakın, Serbest Meslek katılıyor, Ev Hanımı katılıyor a yakın, Esnaf kararsız ın altında, Diğer katılıyor a yakın olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,006<0,05$) “Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,001<0,05$ olduğundan Tamhane’s T2 testine bakılır. Tamhane’s T2 testi incelendiğinde Esnaf; Memur, Evhanımı ve Diğer grubundan farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değerlerin Memur=3,94 Özelsektör=3,84 Serbest Meslek=3,43 Evhanımı=3,97 Esnaf =3,14 Diğer=3,86 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, Memur katılıyor, Özel Sektör katılıyor, Serbest Meslek katılıyor a yakın, Ev Hanımı katılıyor, Esnaf kararsız, Diğer katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,014<0,05$)“Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,015<0,05$ olduğundan Tamhane’s T2 testine bakılır. Tamhane’s T2 testi incelendiğinde Esnaf ile Memur grubu farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değerlerin Memur=3,43 Özelsektör=3,91 Serbest Meslek=3,89 Evhanımı=3,59 Esnaf =4,18 Diğer=3,67 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, Memur katılıyor a yakın, Özel Sektör katılıyor, Serbest Meslek katılıyor, Ev Hanımı katılıyor a yakın, Esnaf katılıyor, Diğer katılıyor a yakın olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,011<0,05$) “Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,194>0,05$ olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testi incelendiğinde Esnaf ile Özelsektör

grubu farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değerlerin Memur=3,48 Özelsektör=3,76 Serbest Meslek=3,86 Evhanımı=3,24 Esnaf =3,00 Diğer=3,64 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, Memur katılıyor a yakın, Özelsektör katılıyor, Serbest Meslek katılıyor, Ev Hanımı kararsız a yakın, Esnaf kararsız, Diğer katılıyor a yakın olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,429>0,05) “Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum”maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,30 olduğundan mesleğin tüm alt grupları kararsız ile katılıyor arasında olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,871>0,05) “Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum”maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,72 olduğundan mesleğin tüm alt grupları katılıyor a yakın olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,051>0,05) “Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder”maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,80 olduğundan mesleğin tüm alt grupları katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,000<0,05) “Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,062>0,05 olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testi incelendiğinde Esnaf; Özelsektör ve Serbest Meslek grubu farklı olduğu görülmektedir. Ayrıca Serbest Meslek; Evhanımı ve Memur grubu farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değerlerin Memur=3,36 Özelsektör=3,65 Serbest Meslek=4,14 Evhanımı=3,29 Esnaf =3,07 Diğer=3,78 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, Memur katılıyor a yakın, Özelsektör katılıyor a yakın, Serbest Meslek katılıyor, Ev Hanımı kararsız a yakın, Esnaf kararsız, Diğer katılıyor a yakın olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,663>0,05) “Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar” maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,82 olduğundan mesleğin tüm alt grupları katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,103>0,05) “Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler” maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,96 olduğundan mesleğin tüm alt grupları katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,004<0,05) “Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,003<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testi incelendiğinde Esnaf ile Diğer grubu farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değerlerin Memur=3,78 Özelsektör=3,72 Serbest Meslek=3,96 Evhanımı=3,38 Esnaf =3,07 Diğer=3,88 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, Memur katılıyor a yakın, Özel Sektör katılıyor a yakın, Serbest Meslek katılıyor, Ev Hanımı katılıyor a yakın, Esnaf kararsız, Diğer katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,494>0,05) “Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim” maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 4,21 olduğundan mesleğin tüm alt grupları katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,000<0,05) “Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,018<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testi incelendiğinde Serbest Meslek, tüm meslek grubundan farklı olduğu ayrıca Ev Hanımı; Özelsektör ve Serbest Meslek grubundan farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değerlerin Memur=3,59 Özelsektör=3,89 Serbest Meslek=3,39 Evhanımı=3,18 Esnaf =3,36

Diğer=3,78 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, Memur katılıyor a yakın, Özel Sektör katılıyor, Serbest Meslek katılıyor, Ev Hanımı kararsız, Esnaf kararsız, Diğer katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,903>0,05) “Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur” maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,66 olduğundan mesleğin tüm alt grupları katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,061>0,05) “Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur” maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,69 olduğundan mesleğin tüm alt grupları katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,743>0,05) “Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim” maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 4,07 olduğundan mesleğin tüm alt grupları katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,591>0,05) “Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır” maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,78 olduğundan mesleğin tüm alt grupları katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,389>0,05) “Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir” maddesi için meslek gruplarının tüm alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,60 olduğundan mesleğin tüm alt grupları katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,445>0,05) “Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum” maddesi için meslek gruplarının tüm alt

grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,88 olduğundan mesleğin tüm alt grupları katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,009<0,05)“Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,135>0,05 olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testi incelendiğinde Evhanımı; Memur, Diğer ve Özelsektör grubu farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değerlerin Memur=3,94 Özelsektör=4,00 Serbest Meslek=3,93 Evhanımı=3,24 Esnaf =3,86 Diğer=3,90 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, Memur katılıyor, Özelsektör katılıyor, Serbest Meslek katılıyor, Ev Hanımı kararsız a yakın, Esnaf katılıyor, Diğer katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,001<0,05) “Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,008<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testi incelendiğinde Memur, Diğer grubundan farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değerlerin Memur=3,58 Özelsektör=4,03 Serbest Meslek=4,25 Evhanımı=3,62 Esnaf =3,61 Diğer=4,10 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, Memur katılıyor a yakın, Özel Sektör katılıyor, Serbest Meslek katılıyor, Ev Hanımı katılıyor a yakın, Esnaf katılıyor a yakın, Diğer katılıyor olduğu görülmektedir.

4.3.5.Katılım Bankalarının Müşterilerinin Gelir Düzeyine Göre Karşılaştırılması

Tablo 18:K.B.'nın müşterilerinin gelir düzeyine göre tanımlanması

İfadeler	N	Ortalama	Std.	Std.	
			Sapma	Hata	
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir	0-1600 TL	59	3,54	1,291	,168
	1601-2500 TL	87	3,46	1,189	,127
	2501-3400 TL	75	3,69	1,230	,142
	3401-4300 TL	57	3,74	1,303	,173
	4301-5200 TL	38	3,74	1,427	,232
	5201 TL Üzeri	21	3,52	1,436	,313
	Total	337	3,61	1,275	,069
M2-Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	0-1600 TL	59	3,59	,967	,126
	1601-2500 TL	87	3,52	,963	,103
	2501-3400 TL	75	4,24	,836	,096
	3401-4300 TL	57	3,86	1,172	,155
	4301-5200 TL	38	4,29	1,113	,181
	5201 TL Üzeri	21	3,90	1,261	,275
	Total	337	3,86	1,053	,057

M3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	0-1600 TL	59	4,03	1,339	,174
	1601-2500 TL	87	4,23	,817	,088
	2501-3400 TL	75	3,99	1,225	,141
	3401-4300 TL	57	3,77	1,282	,170
	4301-5200 TL	38	4,53	,922	,150
	5201 TL Üzeri	21	4,48	1,209	,264
	Total	337	4,11	1,149	,063
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	0-1600 TL	59	3,12	1,035	,135
	1601-2500 TL	87	3,26	1,105	,118
	2501-3400 TL	75	3,32	1,067	,123
	3401-4300 TL	57	3,25	1,154	,153
	4301-5200 TL	38	3,89	1,269	,206
	5201 TL Üzeri	21	3,48	1,327	,290
	Total	337	3,33	1,140	,062
M5-Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler.	0-1600 TL	59	4,05	1,121	,146
	1601-2500 TL	87	4,06	1,124	,121
	2501-3400 TL	75	4,09	,975	,113
	3401-4300 TL	57	4,04	1,068	,142
	4301-5200 TL	38	4,32	1,188	,193
	5201 TL Üzeri	21	4,71	,463	,101
	Total	337	4,13	1,067	,058
M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	0-1600 TL	59	3,86	1,042	,136
	1601-2500 TL	87	3,97	1,115	,120
	2501-3400 TL	75	4,13	1,070	,124
	3401-4300 TL	57	3,98	,991	,131
	4301-5200 TL	38	4,39	1,104	,179
	5201 TL Üzeri	21	4,76	,539	,118
	Total	337	4,09	1,061	,058
M7-Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	0-1600 TL	59	3,03	1,174	,153
	1601-2500 TL	87	3,20	1,077	,115
	2501-3400 TL	75	3,55	,949	,110
	3401-4300 TL	57	3,40	1,223	,162
	4301-5200 TL	38	2,76	1,344	,218
	5201 TL Üzeri	21	3,33	1,390	,303
	Total	337	3,24	1,164	,063
M8-Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir.	0-1600 TL	59	3,56	,952	,124
	1601-2500 TL	87	3,56	1,107	,119
	2501-3400 TL	75	3,80	,944	,109
	3401-4300 TL	57	3,63	1,063	,141
	4301-5200 TL	38	3,63	1,364	,221
	5201 TL Üzeri	21	3,76	1,091	,238
	Total	337	3,65	1,068	,058
M9-Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	0-1600 TL	59	3,56	1,164	,151
	1601-2500 TL	87	3,77	1,148	,123
	2501-3400 TL	75	3,97	1,039	,120
	3401-4300 TL	57	3,88	,983	,130
	4301-5200 TL	38	3,95	1,161	,188
	5201 TL Üzeri	21	3,57	1,121	,245
	Total	337	3,80	1,103	,060
M10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	0-1600 TL	59	3,12	,853	,111
	1601-2500 TL	87	3,00	1,131	,121
	2501-3400 TL	75	3,51	1,018	,118
	3401-4300 TL	57	3,53	1,104	,146
	4301-5200 TL	38	3,39	1,346	,218
	5201 TL Üzeri	21	3,52	1,209	,264
	Total	337	3,30	1,106	,060
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	0-1600 TL	59	3,47	,796	,104
	1601-2500 TL	87	3,75	,918	,098
	2501-3400 TL	75	4,08	,983	,114
	3401-4300 TL	57	4,07	,776	,103
	4301-5200 TL	38	3,82	1,353	,219

	5201 TL Üzeri	21	4,00	,949	,207
	Total	337	3,85	,971	,053
M12-Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim.	0-1600 TL	59	4,10	,759	,099
	1601-2500 TL	87	4,17	1,091	,117
	2501-3400 TL	75	4,44	,858	,099
	3401-4300 TL	57	4,11	1,064	,141
	4301-5200 TL	38	4,24	1,218	,198
	5201 TL Üzeri	21	4,05	1,203	,263
	Total	337	4,21	1,011	,055
M13- Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	0-1600 TL	59	3,41	1,205	,157
	1601-2500 TL	87	3,29	1,219	,131
	2501-3400 TL	75	3,61	1,064	,123
	3401-4300 TL	57	3,72	1,176	,156
	4301-5200 TL	38	3,55	1,309	,212
	5201 TL Üzeri	21	3,76	1,136	,248
	Total	337	3,51	1,185	,065
M14-Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur.	0-1600 TL	59	3,39	1,051	,137
	1601-2500 TL	87	3,54	,925	,099
	2501-3400 TL	75	3,97	,915	,106
	3401-4300 TL	57	3,79	,818	,108
	4301-5200 TL	38	4,05	,957	,155
	5201 TL Üzeri	21	3,76	1,091	,238
	Total	337	3,72	,966	,053
M15-Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	0-1600 TL	59	3,34	,863	,112
	1601-2500 TL	87	3,32	1,126	,121
	2501-3400 TL	75	3,64	,832	,096
	3401-4300 TL	57	3,63	,919	,122
	4301-5200 TL	38	3,24	1,304	,211
	5201 TL Üzeri	21	3,71	1,102	,240
	Total	337	3,46	1,017	,055
M16-Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir.	0-1600 TL	59	4,03	,890	,116
	1601-2500 TL	87	3,71	1,077	,116
	2501-3400 TL	75	3,88	1,065	,123
	3401-4300 TL	57	3,81	,915	,121
	4301-5200 TL	38	3,47	1,330	,216
	5201 TL Üzeri	21	3,57	1,326	,289
	Total	337	3,79	1,073	,058
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	0-1600 TL	59	3,56	1,071	,139
	1601-2500 TL	87	3,82	,971	,104
	2501-3400 TL	75	3,55	1,177	,136
	3401-4300 TL	57	4,05	,953	,126
	4301-5200 TL	38	4,08	1,075	,174
	5201 TL Üzeri	21	3,24	1,179	,257
	Total	337	3,74	1,080	,059
M18-Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum.	0-1600 TL	59	3,29	1,130	,147
	1601-2500 TL	87	3,46	1,218	,131
	2501-3400 TL	75	3,87	1,070	,124
	3401-4300 TL	57	3,58	1,085	,144
	4301-5200 TL	38	3,61	1,152	,187
	5201 TL Üzeri	21	3,62	1,431	,312
	Total	337	3,57	1,163	,063
M19-Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	0-1600 TL	59	3,34	,921	,120
	1601-2500 TL	87	3,20	,998	,107
	2501-3400 TL	75	3,40	1,040	,120
	3401-4300 TL	57	3,39	,940	,125
	4301-5200 TL	38	3,47	1,202	,195
	5201 TL Üzeri	21	2,71	1,102	,240
	Total	337	3,30	1,025	,056
	0-1600 TL	59	3,37	,981	,128
	1601-2500 TL	87	3,41	1,084	,116
	2501-3400 TL	75	4,19	,730	,084

M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	3401-4300 TL	57	3,93	,863	,114
	4301-5200 TL	38	3,74	1,245	,202
	5201 TL Üzeri	21	3,62	1,431	,312
	Total	337	3,72	1,050	,057
M21-Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder.	0-1600 TL	59	3,69	1,004	,131
	1601-2500 TL	87	3,84	,951	,102
	2501-3400 TL	75	3,96	,813	,094
	3401-4300 TL	57	4,04	,906	,120
	4301-5200 TL	38	3,13	1,319	,214
	5201 TL Üzeri	21	3,90	1,411	,308
Total	337	3,80	1,033	,056	
M22-Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir.	0-1600 TL	59	3,61	,788	,103
	1601-2500 TL	87	3,55	,873	,094
	2501-3400 TL	75	3,73	,777	,090
	3401-4300 TL	57	3,51	,966	,128
	4301-5200 TL	38	3,53	1,084	,176
	5201 TL Üzeri	21	3,33	,856	,187
Total	337	3,58	,880	,048	
M23-Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar	0-1600 TL	59	3,90	1,029	,134
	1601-2500 TL	87	3,49	1,055	,113
	2501-3400 TL	75	4,04	,965	,111
	3401-4300 TL	57	3,77	1,102	,146
	4301-5200 TL	38	3,87	1,256	,204
	5201 TL Üzeri	21	4,14	1,108	,242
Total	337	3,82	1,081	,059	
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler	0-1600 TL	59	4,22	,966	,126
	1601-2500 TL	87	4,05	,861	,092
	2501-3400 TL	75	3,91	1,105	,128
	3401-4300 TL	57	3,91	1,090	,144
	4301-5200 TL	38	3,74	1,501	,244
	5201 TL Üzeri	21	3,57	1,660	,362
Total	337	3,96	1,123	,061	
M25-Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur	0-1600 TL	59	3,64	1,141	,149
	1601-2500 TL	87	3,56	1,031	,111
	2501-3400 TL	75	3,84	1,014	,117
	3401-4300 TL	57	3,56	1,035	,137
	4301-5200 TL	38	4,08	,969	,157
	5201 TL Üzeri	21	3,67	1,461	,319
Total	337	3,70	1,078	,059	
M26-Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim	0-1600 TL	59	4,22	,789	,103
	1601-2500 TL	87	3,95	,914	,098
	2501-3400 TL	75	4,28	,847	,098
	3401-4300 TL	57	4,35	,813	,108
	4301-5200 TL	38	4,32	,962	,156
	5201 TL Üzeri	21	4,38	,740	,161
Total	337	4,21	,865	,047	
M27-Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir	0-1600 TL	59	3,39	1,067	,139
	1601-2500 TL	87	3,75	,796	,085
	2501-3400 TL	75	3,83	1,032	,119
	3401-4300 TL	57	3,79	,881	,117
	4301-5200 TL	38	3,79	,991	,161
	5201 TL Üzeri	21	4,00	1,049	,229
Total	337	3,73	,961	,052	
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur	0-1600 TL	59	3,54	,953	,124
	1601-2500 TL	87	3,37	1,047	,112
	2501-3400 TL	75	3,84	,839	,097
	3401-4300 TL	57	3,84	,922	,122
	4301-5200 TL	38	3,76	1,125	,183
	5201 TL Üzeri	21	3,90	1,179	,257
Total	337	3,66	,999	,054	
	0-1600 TL	59	3,71	,983	,128

M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur	1601-2500 TL	87	3,32	1,206	,129
	2501-3400 TL	75	3,76	,956	,110
	3401-4300 TL	57	3,84	,978	,130
	4301-5200 TL	38	4,03	1,305	,212
	5201 TL Üzeri	21	3,90	1,179	,257
	Total	337	3,69	1,107	,060
M30-Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim.	0-1600 TL	59	3,98	,841	,109
	1601-2500 TL	87	4,01	,770	,083
	2501-3400 TL	75	4,13	,963	,111
	3401-4300 TL	57	4,25	,763	,101
	4301-5200 TL	38	4,21	,991	,161
	5201 TL Üzeri	21	3,62	1,431	,312
Total	337	4,07	,910	,050	
M31-Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır.	0-1600 TL	59	3,64	,961	,125
	1601-2500 TL	87	3,52	,975	,105
	2501-3400 TL	75	4,19	,940	,109
	3401-4300 TL	57	3,68	,985	,130
	4301-5200 TL	38	4,00	1,040	,169
	5201 TL Üzeri	21	3,67	,913	,199
Total	337	3,78	,997	,054	
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	0-1600 TL	59	3,27	,848	,110
	1601-2500 TL	87	3,23	1,128	,121
	2501-3400 TL	75	3,96	,965	,111
	3401-4300 TL	57	3,84	1,049	,139
	4301-5200 TL	38	3,74	1,057	,172
	5201 TL Üzeri	21	3,90	1,091	,238
Total	337	3,60	1,064	,058	
M33-Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum.	0-1600 TL	59	3,81	,754	,098
	1601-2500 TL	87	3,79	,990	,106
	2501-3400 TL	75	4,07	,890	,103
	3401-4300 TL	57	3,74	1,044	,138
	4301-5200 TL	38	3,87	,963	,156
	5201 TL Üzeri	21	4,19	1,030	,225
Total	337	3,88	,944	,051	
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	0-1600 TL	59	3,54	1,150	,150
	1601-2500 TL	87	3,75	,967	,104
	2501-3400 TL	75	3,97	,944	,109
	3401-4300 TL	57	4,09	,912	,121
	4301-5200 TL	38	4,05	1,064	,173
	5201 TL Üzeri	21	4,00	1,183	,258
Total	337	3,87	1,024	,056	
M35-Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler.	0-1600 TL	59	3,69	,987	,129
	1601-2500 TL	87	3,95	,999	,107
	2501-3400 TL	75	4,00	1,078	,124
	3401-4300 TL	57	3,75	1,040	,138
	4301-5200 TL	38	4,03	1,000	,162
	5201 TL Üzeri	21	4,00	1,000	,218
Total	337	3,90	1,023	,056	

Tablo 19:K.B.'nın müşterilerinin gelir düzeyine göre varyansların Homojenlik Testi

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
M2-Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	Based on Mean	1,086	5	331	,368
	Based on Median	,353	5	331	,880
	Based on Median and with adjusted df	,353	5	285,943	,880
	Based on trimmed mean	,655	5	331	,658
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	Based on Mean	2,175	5	331	,057
	Based on Median	1,633	5	331	,151
	Based on Median and with adjusted df	1,633	5	325,578	,151
	Based on trimmed mean	2,017	5	331	,076

M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	Based on Mean	2,214	5	331	,053
	Based on Median	3,033	5	331	,011
	Based on Median and with adjusted df	3,033	5	271,109	,011
	Based on trimmed mean	2,394	5	331	,037
M7-Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	Based on Mean	1,686	5	331	,137
	Based on Median	1,393	5	331	,226
	Based on Median and with adjusted df	1,393	5	319,365	,226
	Based on trimmed mean	1,705	5	331	,133
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	Based on Mean	7,572	5	331	,000
	Based on Median	4,972	5	331	,000
	Based on Median and with adjusted df	4,972	5	289,144	,000
	Based on trimmed mean	7,040	5	331	,000
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	Based on Mean	1,560	5	331	,171
	Based on Median	1,161	5	331	,328
	Based on Median and with adjusted df	1,161	5	299,165	,328
	Based on trimmed mean	1,358	5	331	,240
M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	Based on Mean	5,513	5	331	,000
	Based on Median	3,028	5	331	,011
	Based on Median and with adjusted df	3,028	5	278,254	,011
	Based on trimmed mean	5,226	5	331	,000
M21-Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder	Based on Mean	5,072	5	331	,000
	Based on Median	4,183	5	331	,001
	Based on Median and with adjusted df	4,183	5	292,678	,001
	Based on trimmed mean	4,484	5	331	,001
M23-Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar.	Based on Mean	,941	5	331	,454
	Based on Median	,452	5	331	,812
	Based on Median and with adjusted df	,452	5	307,734	,812
	Based on trimmed mean	,619	5	331	,686
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Based on Mean	1,949	5	331	,086
	Based on Median	1,162	5	331	,328
	Based on Median and with adjusted df	1,162	5	297,058	,328
	Based on trimmed mean	1,880	5	331	,097
M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Based on Mean	1,859	5	331	,101
	Based on Median	1,283	5	331	,271
	Based on Median and with adjusted df	1,283	5	243,005	,272
	Based on trimmed mean	2,029	5	331	,074
M31-Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır.	Based on Mean	,460	5	331	,806
	Based on Median	,618	5	331	,686
	Based on Median and with adjusted df	,618	5	302,778	,686
	Based on trimmed mean	,517	5	331	,763
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	Based on Mean	1,374	5	331	,233
	Based on Median	1,568	5	331	,169
	Based on Median and with adjusted df	1,568	5	314,871	,169
	Based on trimmed mean	1,303	5	331	,262
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	Based on Mean	1,014	5	331	,410
	Based on Median	,926	5	331	,464
	Based on Median and with adjusted df	,926	5	292,197	,465
	Based on trimmed mean	1,007	5	331	,413

Tablo 20:K.B.'nın müşterilerinin meslek gruplarına göre Anova testi sonuçları

ANOVA						
		Karelerin Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygundur	Gruplar Arası	4,438	5	,888	,542	,744
	Gruplar İçi	541,859	331	1,637		
	Toplam	546,297	336			
M2-Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	Gruplar Arası	32,301	5	6,460	6,287	,000
	Gruplar İçi	340,144	331	1,028		
	Toplam	372,445	336			

M3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	Gruplar Arası	18,647	5	3,729	2,904,014
	Gruplar İçi	425,068	331	1,284	
	Toplam	443,715	336		
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	Gruplar Arası	15,990	5	3,198	2,516,030
	Gruplar İçi	420,787	331	1,271	
	Toplam	436,777	336		
M5-Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler.	Gruplar Arası	9,922	5	1,984	1,764,120
	Gruplar İçi	372,333	331	1,125	
	Toplam	382,255	336		
M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	Gruplar Arası	18,155	5	3,631	3,335,006
	Gruplar İçi	360,349	331	1,089	
	Toplam	378,504	336		
M7-Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	Gruplar Arası	20,080	5	4,016	3,053,010
	Gruplar İçi	435,451	331	1,316	
	Toplam	455,531	336		
M8-Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir.	Gruplar Arası	3,120	5	,624	,544,743
	Gruplar İçi	379,859	331	1,148	
	Toplam	382,979	336		
M9-Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	Gruplar Arası	8,005	5	1,601	1,321,255
	Gruplar İçi	401,069	331	1,212	
	Toplam	409,074	336		
M10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	Gruplar Arası	17,286	5	3,457	2,909,014
	Gruplar İçi	393,444	331	1,189	
	Toplam	410,730	336		
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	Gruplar Arası	16,483	5	3,297	3,636,003
	Gruplar İçi	300,098	331	907	
	Toplam	316,582	336		
M12-Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim.	Gruplar Arası	5,987	5	1,197	1,174,321
	Gruplar İçi	337,473	331	1,020	
	Toplam	343,460	336		
M13-Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	Gruplar Arası	9,637	5	1,927	1,379,232
	Gruplar İçi	462,553	331	1,397	
	Toplam	472,190	336		
M14-Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur.	Gruplar Arası	18,568	5	3,714	4,170,001
	Gruplar İçi	294,768	331	891	
	Toplam	313,335	336		
M15 Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Gruplar Arası	9,880	5	1,976	1,936,088
	Gruplar İçi	337,906	331	1,021	
	Toplam	347,786	336		
M16-Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir.	Gruplar Arası	9,455	5	1,891	1,660,144
	Gruplar İçi	377,162	331	1,139	
	Toplam	386,617	336		
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	Gruplar Arası	20,452	5	4,090	3,644,003
	Gruplar İçi	371,601	331	1,123	
	Toplam	392,053	336		
M18-Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum.	Gruplar Arası	12,444	5	2,489	1,863,100
	Gruplar İçi	442,304	331	1,336	
	Toplam	454,748	336		
M19-Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	Gruplar Arası	10,563	5	2,113	2,044,072
	Gruplar İçi	342,167	331	1,034	
	Toplam	352,730	336		
M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	Gruplar Arası	34,326	5	6,865	6,756,000
	Gruplar İçi	336,327	331	1,016	
	Toplam	370,653	336		
M21-Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder.	Gruplar Arası	23,062	5	4,612	4,554,000
	Gruplar İçi	335,217	331	1,013	
	Toplam	358,279	336		
M22-Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazların üstün özelliğe sahiptir.	Gruplar Arası	3,562	5	,712	,919,469
	Gruplar İçi	256,604	331	775	
	Toplam	260,166	336		
M23 Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha	Gruplar Arası	15,628	5	3,126	2,744,019

samimi davranmaktadırlar.	Gruplar İçi	376,966	331	1,139		
	Toplam	392,593	336			
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler.	Gruplar Arası	10,047	5	2,009	1,609	1,157
	Gruplar İçi	413,371	331	1,249		
	Toplam	423,418	336			
M25-Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur.	Gruplar Arası	9,854	5	1,971	1,714	1,131
	Gruplar İçi	380,473	331	1,149		
	Toplam	390,326	336			
M26-Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim.	Gruplar Arası	8,243	5	1,649	2,244	1,050
	Gruplar İçi	243,217	331	735		
	Toplam	251,460	336			
M27-Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir.	Gruplar Arası	9,420	5	1,884	2,072	1,069
	Gruplar İçi	301,007	331	909		
	Toplam	310,427	336			
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Gruplar Arası	14,225	5	2,845	2,932	1,013
	Gruplar İçi	321,211	331	970		
	Toplam	335,436	336			
M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Gruplar Arası	18,773	5	3,755	3,161	1,008
	Gruplar İçi	393,132	331	1,188		
	Toplam	411,905	336			
M30-Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim.	Gruplar Arası	7,823	5	1,565	1,915	1,091
	Gruplar İçi	270,468	331	817		
	Toplam	278,291	336			
M31 Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır.	Gruplar Arası	22,132	5	4,426	4,702	1,000
	Gruplar İçi	311,619	331	941		
	Toplam	333,751	336			
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	Gruplar Arası	34,018	5	6,804	6,495	1,000
	Gruplar İçi	346,700	331	1,047		
	Toplam	380,718	336			
M33-Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum.	Gruplar Arası	6,728	5	1,346	1,523	1,182
	Gruplar İçi	292,525	331	884		
	Toplam	299,252	336			
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımını kolaydır.	Gruplar Arası	12,772	5	2,554	2,490	1,031
	Gruplar İçi	339,484	331	1,026		
	Toplam	352,255	336			
M35-Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler.	Gruplar Arası	5,505	5	1,101	1,054	1,386
	Gruplar İçi	345,860	331	1,045		
	Toplam	351,365	336			

Tablo 21:K.B.'nın müşterilerinin meslek gruplarına göre çoklu karşılaştırılması

Çoklu Karşılaştırılma						
Bağımlı Değişken		(I) Gelir	(J) Gelir	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.
M2-Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	Tukey HSD	0-1600 TL	1601-2500 TL	,076	,171	,998
			2501-3400 TL	-,647*	,176	,004
			3401-4300 TL	-,266	,188	,718
			4301-5200 TL	-,696*	,211	,013
			5201 TL Üzeri	-,312	,258	,832
		1601-2500 TL	0-1600 TL	-,076	,171	,998
			2501-3400 TL	-,723*	,160	,000
			3401-4300 TL	-,342	,173	,355
			4301-5200 TL	-,772*	,197	,002
			5201 TL Üzeri	-,388	,246	,617
		2501-3400 TL	0-1600 TL	,647*	,176	,004
			1601-2500 TL	,723*	,160	,000
			3401-4300 TL	,380	,178	,272
			4301-5200 TL	-,049	,202	1,000
			5201 TL Üzeri	,335	,250	,763
		3401-4300 TL	0-1600 TL	,266	,188	,718
			1601-2500 TL	,342	,173	,355
			2501-3400 TL	-,380	,178	,272
			4301-5200 TL	-,430	,212	,331
			5201 TL Üzeri	-,045	,259	1,000
		4301-5200 TL	0-1600 TL	,696*	,211	,013
			1601-2500 TL	,772*	,197	,002
			2501-3400 TL	,049	,202	1,000
			3401-4300 TL	,430	,212	,331
			5201 TL Üzeri	,385	,276	,730
		5201 TL Üzeri	0-1600 TL	,312	,258	,832
			1601-2500 TL	,388	,246	,617
			2501-3400 TL	-,335	,250	,763
3401-4300 TL	,045		,259	1,000		
4301-5200 TL	-,385		,276	,730		
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	Tukey HSD Tamhane	0-1600 TL	1601-2500 TL	-,146	,179	1,000
			2501-3400 TL	-,201	,183	,992
			3401-4300 TL	-,127	,204	1,000
			4301-5200 TL	-,776*	,246	,035
			5201 TL Üzeri	-,358	,319	,991
		1601-2500 TL	0-1600 TL	,146	,179	1,000
			2501-3400 TL	-,056	,171	1,000
			3401-4300 TL	,019	,193	1,000
			4301-5200 TL	-,630	,237	,141
			5201 TL Üzeri	-,212	,313	1,000
		2501-3400 TL	0-1600 TL	,201	,183	,992
			1601-2500 TL	,056	,171	1,000
			3401-4300 TL	,074	,196	1,000
			4301-5200 TL	-,575	,240	,256
			5201 TL Üzeri	-,156	,315	1,000
		3401-4300 TL	0-1600 TL	,127	,204	1,000
			1601-2500 TL	-,019	,193	1,000
			2501-3400 TL	-,074	,196	1,000
			4301-5200 TL	-,649	,256	,184
			5201 TL Üzeri	-,231	,328	1,000
		4301-5200 TL	0-1600 TL	,776*	,246	,035
			1601-2500 TL	,630	,237	,141

			2501-3400 TL	,575	,240	,256
			3401-4300 TL	,649	,256	,184
			5201 TL Üzeri	,419	,355	,985
		5201 TL Üzeri	0-1600 TL	,358	,319	,991
			1601-2500 TL	,212	,313	1,000
			2501-3400 TL	,156	,315	1,000
			3401-4300 TL	,231	,328	1,000
			4301-5200 TL	-,419	,355	,985
M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	Tukey HSD	0-1600 TL	1601-2500 TL	-,101	,176	,993
			2501-3400 TL	-,269	,182	,677
			3401-4300 TL	-,118	,194	,990
			4301-5200 TL	-,530	,217	,144
			5201 TL Üzeri	-,897*	,265	,010
		1601-2500 TL	0-1600 TL	,101	,176	,993
			2501-3400 TL	-,168	,164	,911
			3401-4300 TL	-,017	,178	1,000
			4301-5200 TL	-,429	,203	,282
			5201 TL Üzeri	-,796*	,254	,023
		2501-3400 TL	0-1600 TL	,269	,182	,677
			1601-2500 TL	,168	,164	,911
			3401-4300 TL	,151	,183	,963
			4301-5200 TL	-,261	,208	,807
			5201 TL Üzeri	-,629	,258	,146
		3401-4300 TL	0-1600 TL	,118	,194	,990
			1601-2500 TL	,017	,178	1,000
			2501-3400 TL	-,151	,183	,963
			4301-5200 TL	-,412	,219	,412
			5201 TL Üzeri	-,779*	,266	,042
		4301-5200 TL	0-1600 TL	,530	,217	,144
			1601-2500 TL	,429	,203	,282
			2501-3400 TL	,261	,208	,807
			3401-4300 TL	,412	,219	,412
			5201 TL Üzeri	-,367	,284	,788
		5201 TL Üzeri	0-1600 TL	,897*	,265	,010
			1601-2500 TL	,796*	,254	,023
			2501-3400 TL	,629	,258	,146
			3401-4300 TL	,779*	,266	,042
			4301-5200 TL	,367	,284	,788
M7-Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	Tukey HSD	0-1600 TL	1601-2500 TL	-,162	,193	,961
			2501-3400 TL	-,513	,200	,108
			3401-4300 TL	-,370	,213	,510
			4301-5200 TL	,271	,239	,867
			5201 TL Üzeri	-,299	,291	,909
		1601-2500 TL	0-1600 TL	,162	,193	,961
			2501-3400 TL	-,351	,181	,377
			3401-4300 TL	-,208	,195	,895
			4301-5200 TL	,432	,223	,381
			5201 TL Üzeri	-,138	,279	,996
		2501-3400 TL	0-1600 TL	,513	,200	,108
			1601-2500 TL	,351	,181	,377
			3401-4300 TL	,143	,202	,981
			4301-5200 TL	,784*	,228	,009
			5201 TL Üzeri	,213	,283	,975
		3401-4300 TL	0-1600 TL	,370	,213	,510
			1601-2500 TL	,208	,195	,895
			2501-3400 TL	-,143	,202	,981
			4301-5200 TL	,640	,240	,085
			5201 TL Üzeri	,070	,293	1,000
		4301-5200 TL	0-1600 TL	-,271	,239	,867
			1601-2500 TL	-,432	,223	,381
			2501-3400 TL	-,784*	,228	,009

			3401-4300 TL	-,640	,240	,085
			5201 TL Üzeri	-,570	,312	,449
		5201 TL Üzeri	0-1600 TL	,299	,291	,909
			1601-2500 TL	,138	,279	,996
			2501-3400 TL	-,213	,283	,975
			3401-4300 TL	-,070	,293	1,000
			4301-5200 TL	,570	,312	,449
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	Tukey HSD Tamhane	0-1600 TL	1601-2500 TL	-,273	,143	,595
			2501-3400 TL	-,605*	,154	,002
			3401-4300 TL	-,596*	,146	,001
			4301-5200 TL	-,341	,243	,934
			5201 TL Üzeri	-,525	,231	,371
		1601-2500 TL	0-1600 TL	,273	,143	,595
			2501-3400 TL	-,333	,150	,349
			3401-4300 TL	-,323	,142	,314
			4301-5200 TL	-,069	,240	1,000
			5201 TL Üzeri	-,253	,229	,993
		2501-3400 TL	0-1600 TL	,605*	,154	,002
			1601-2500 TL	,333	,150	,349
			3401-4300 TL	,010	,153	1,000
			4301-5200 TL	,264	,247	,994
			5201 TL Üzeri	,080	,236	1,000
		3401-4300 TL	0-1600 TL	,596*	,146	,001
			1601-2500 TL	,323	,142	,314
			2501-3400 TL	-,010	,153	1,000
			4301-5200 TL	,254	,242	,995
			5201 TL Üzeri	,070	,231	1,000
		4301-5200 TL	0-1600 TL	,341	,243	,934
			1601-2500 TL	,069	,240	1,000
			2501-3400 TL	-,264	,247	,994
			3401-4300 TL	-,254	,242	,995
			5201 TL Üzeri	-,184	,302	1,000
		5201 TL Üzeri	0-1600 TL	,525	,231	,371
			1601-2500 TL	,253	,229	,993
			2501-3400 TL	-,080	,236	1,000
			3401-4300 TL	-,070	,231	1,000
			4301-5200 TL	,184	,302	1,000
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	Tukey HSD	0-1600 TL	1601-2500 TL	-,257	,179	,704
			2501-3400 TL	,013	,184	1,000
			3401-4300 TL	-,493	,197	,125
			4301-5200 TL	-,520	,220	,174
			5201 TL Üzeri	,321	,269	,840
		1601-2500 TL	0-1600 TL	,257	,179	,704
			2501-3400 TL	,269	,167	,590
			3401-4300 TL	-,237	,181	,779
			4301-5200 TL	-,263	,206	,798
			5201 TL Üzeri	,578	,258	,221
		2501-3400 TL	0-1600 TL	-,013	,184	1,000
			1601-2500 TL	-,269	,167	,590
			3401-4300 TL	-,506	,186	,074
			4301-5200 TL	-,532	,211	,120
			5201 TL Üzeri	,309	,262	,846
		3401-4300 TL	0-1600 TL	,493	,197	,125
			1601-2500 TL	,237	,181	,779
			2501-3400 TL	,506	,186	,074
			4301-5200 TL	-,026	,222	1,000
			5201 TL Üzeri	,815*	,270	,033
		4301-5200 TL	0-1600 TL	,520	,220	,174
			1601-2500 TL	,263	,206	,798
			2501-3400 TL	,532	,211	,120

			3401-4300 TL	,026	,222	1,000
			5201 TL Üzeri	,841*	,288	,043
		5201 TL Üzeri	0-1600 TL	-,321	,269	,840
			1601-2500 TL	-,578	,258	,221
			2501-3400 TL	-,309	,262	,846
			3401-4300 TL	-,815*	,270	,033
			4301-5200 TL	-,841*	,288	,043
M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	Tukey HSD					
	Tamhane	0-1600 TL	1601-2500 TL	-,041	,173	1,000
			2501-3400 TL	-,814*	,153	,000
			3401-4300 TL	-,557*	,171	,023
			4301-5200 TL	-,364	,239	,882
			5201 TL Üzeri	-,246	,337	1,000
		1601-2500 TL	0-1600 TL	,041	,173	1,000
			2501-3400 TL	-,773*	,144	,000
			3401-4300 TL	-,516*	,163	,028
			4301-5200 TL	-,323	,233	,940
			5201 TL Üzeri	-,205	,333	1,000
		2501-3400 TL	0-1600 TL	,814*	,153	,000
			1601-2500 TL	,773*	,144	,000
			3401-4300 TL	,257	,142	,681
			4301-5200 TL	,450	,219	,499
			5201 TL Üzeri	,568	,323	,767
		3401-4300 TL	0-1600 TL	,557*	,171	,023
			1601-2500 TL	,516*	,163	,028
			2501-3400 TL	-,257	,142	,681
			4301-5200 TL	,193	,232	1,000
			5201 TL Üzeri	,311	,333	,999
		4301-5200 TL	0-1600 TL	,364	,239	,882
			1601-2500 TL	,323	,233	,940
			2501-3400 TL	-,450	,219	,499
			3401-4300 TL	-,193	,232	1,000
			5201 TL Üzeri	,118	,372	1,000
		5201 TL Üzeri	0-1600 TL	,246	,337	1,000
			1601-2500 TL	,205	,333	1,000
			2501-3400 TL	-,568	,323	,767
			3401-4300 TL	-,311	,333	,999
			4301-5200 TL	-,118	,372	1,000
M21-Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder.	Tukey HSD					
	Tamhane	0-1600 TL	1601-2500 TL	-,144	,166	,999
			2501-3400 TL	-,265	,161	,802
			3401-4300 TL	-,340	,177	,590
			4301-5200 TL	,563	,251	,348
			5201 TL Üzeri	-,210	,334	1,000
		1601-2500 TL	0-1600 TL	,144	,166	,999
			2501-3400 TL	-,121	,139	,999
			3401-4300 TL	-,196	,157	,974
			4301-5200 TL	,708	,237	,062
			5201 TL Üzeri	-,066	,324	1,000
		2501-3400 TL	0-1600 TL	,265	,161	,802
			1601-2500 TL	,121	,139	,999
			3401-4300 TL	-,075	,152	1,000
			4301-5200 TL	,828*	,234	,013
			5201 TL Üzeri	,055	,322	1,000
		3401-4300 TL	0-1600 TL	,340	,177	,590
			1601-2500 TL	,196	,157	,974
			2501-3400 TL	,075	,152	1,000
			4301-5200 TL	,904*	,245	,007
			5201 TL Üzeri	,130	,330	1,000
		4301-5200 TL	0-1600 TL	-,563	,251	,348
			1601-2500 TL	-,708	,237	,062

			2501-3400 TL	-,828*	,234	,013
			3401-4300 TL	-,904*	,245	,007
			5201 TL Üzeri	-,773	,375	,506
		5201 TL Üzeri	0-1600 TL	,210	,334	1,000
			1601-2500 TL	,066	,324	1,000
			2501-3400 TL	-,055	,322	1,000
			3401-4300 TL	-,130	,330	1,000
			4301-5200 TL	,773	,375	,506
M23-Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar.	Tukey HSD	0-1600 TL	1601-2500 TL	,404	,180	,220
			2501-3400 TL	-,142	,186	,973
			3401-4300 TL	,126	,198	,988
			4301-5200 TL	,030	,222	1,000
			5201 TL Üzeri	-,245	,271	,946
		1601-2500 TL	0-1600 TL	-,404	,180	,220
			2501-3400 TL	-,546*	,168	,016
			3401-4300 TL	-,278	,182	,647
			4301-5200 TL	-,374	,208	,465
			5201 TL Üzeri	-,649	,259	,127
		2501-3400 TL	0-1600 TL	,142	,186	,973
			1601-2500 TL	,546*	,168	,016
			3401-4300 TL	,268	,188	,709
			4301-5200 TL	,172	,212	,966
			5201 TL Üzeri	-,103	,263	,999
		3401-4300 TL	0-1600 TL	-,126	,198	,988
			1601-2500 TL	,278	,182	,647
			2501-3400 TL	-,268	,188	,709
			4301-5200 TL	-,096	,223	,998
			5201 TL Üzeri	-,371	,272	,750
		4301-5200 TL	0-1600 TL	-,030	,222	1,000
			1601-2500 TL	,374	,208	,465
			2501-3400 TL	-,172	,212	,966
			3401-4300 TL	,096	,223	,998
			5201 TL Üzeri	-,274	,290	,934
		5201 TL Üzeri	0-1600 TL	,245	,271	,946
			1601-2500 TL	,649	,259	,127
			2501-3400 TL	,103	,263	,999
			3401-4300 TL	,371	,272	,750
			4301-5200 TL	,274	,290	,934
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Tukey HSD	0-1600 TL	1601-2500 TL	,175	,166	,900
			2501-3400 TL	-,298	,171	,509
			3401-4300 TL	-,300	,183	,574
			4301-5200 TL	-,221	,205	,890
			5201 TL Üzeri	-,362	,250	,698
		1601-2500 TL	0-1600 TL	-,175	,166	,900
			2501-3400 TL	-,472*	,155	,030
			3401-4300 TL	-,474	,168	,056
			4301-5200 TL	-,395	,192	,309
			5201 TL Üzeri	-,537	,240	,222
		2501-3400 TL	0-1600 TL	,298	,171	,509
			1601-2500 TL	,472*	,155	,030
			3401-4300 TL	-,002	,173	1,000
			4301-5200 TL	,077	,196	,999
			5201 TL Üzeri	-,065	,243	1,000
		3401-4300 TL	0-1600 TL	,300	,183	,574
			1601-2500 TL	,474	,168	,056
			2501-3400 TL	,002	,173	1,000
			4301-5200 TL	,079	,206	,999
			5201 TL Üzeri	-,063	,251	1,000
		4301-5200 TL	0-1600 TL	,221	,205	,890
			1601-2500 TL	,395	,192	,309
			2501-3400 TL	-,077	,196	,999

			3401-4300 TL	-,079	,206	,999
			5201 TL Üzeri	-,142	,268	,995
		5201 TL Üzeri	0-1600 TL	,362	,250	,698
			1601-2500 TL	,537	,240	,222
			2501-3400 TL	,065	,243	1,000
			3401-4300 TL	,063	,251	1,000
			4301-5200 TL	,142	,268	,995
M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Tukey HSD	0-1600 TL	1601-2500 TL	,390	,184	,278
			2501-3400 TL	-,048	,190	1,000
			3401-4300 TL	-,130	,202	,988
			4301-5200 TL	-,314	,227	,735
			5201 TL Üzeri	-,193	,277	,982
		1601-2500 TL	0-1600 TL	-,390	,184	,278
			2501-3400 TL	-,438	,172	,113
			3401-4300 TL	-,520	,186	,060
			4301-5200 TL	-,704*	,212	,013
			5201 TL Üzeri	-,583	,265	,241
		2501-3400 TL	0-1600 TL	,048	,190	1,000
			1601-2500 TL	,438	,172	,113
			3401-4300 TL	-,082	,192	,998
			4301-5200 TL	-,266	,217	,823
			5201 TL Üzeri	-,145	,269	,995
		3401-4300 TL	0-1600 TL	,130	,202	,988
			1601-2500 TL	,520	,186	,060
			2501-3400 TL	,082	,192	,998
			4301-5200 TL	-,184	,228	,966
			5201 TL Üzeri	-,063	,278	1,000
		4301-5200 TL	0-1600 TL	,314	,227	,735
			1601-2500 TL	,704*	,212	,013
			2501-3400 TL	,266	,217	,823
			3401-4300 TL	,184	,228	,966
			5201 TL Üzeri	,122	,296	,999
		5201 TL Üzeri	0-1600 TL	,193	,277	,982
			1601-2500 TL	,583	,265	,241
			2501-3400 TL	,145	,269	,995
3401-4300 TL	,063		,278	1,000		
4301-5200 TL	-,122		,296	,999		
M31-Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır.	Tukey HSD	0-1600 TL	1601-2500 TL	,127	,164	,972
			2501-3400 TL	-,543*	,169	,018
			3401-4300 TL	-,040	,180	1,000
			4301-5200 TL	-,356	,202	,491
			5201 TL Üzeri	-,023	,247	1,000
		1601-2500 TL	0-1600 TL	-,127	,164	,972
			2501-3400 TL	-,669*	,153	,000
			3401-4300 TL	-,167	,165	,914
			4301-5200 TL	-,483	,189	,111
			5201 TL Üzeri	-,149	,236	,988
		2501-3400 TL	0-1600 TL	,543*	,169	,018
			1601-2500 TL	,669*	,153	,000
			3401-4300 TL	,502*	,170	,040
			4301-5200 TL	,187	,193	,928
			5201 TL Üzeri	,520	,240	,254
		3401-4300 TL	0-1600 TL	,040	,180	1,000
			1601-2500 TL	,167	,165	,914
			2501-3400 TL	-,502*	,170	,040
			4301-5200 TL	-,316	,203	,629
			5201 TL Üzeri	,018	,248	1,000
		4301-5200 TL	0-1600 TL	,356	,202	,491
			1601-2500 TL	,483	,189	,111
			2501-3400 TL	-,187	,193	,928
			3401-4300 TL	,316	,203	,629

			5201 TL Üzeri	,333	,264	,805
		5201 TL Üzeri	0-1600 TL	,023	,247	1,000
			1601-2500 TL	,149	,236	,988
			2501-3400 TL	-,520	,240	,254
			3401-4300 TL	-,018	,248	1,000
			4301-5200 TL	-,333	,264	,805
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	Tukey HSD	0-1600 TL	1601-2500 TL	,041	,173	1,000
			2501-3400 TL	-,689*	,178	,002
			3401-4300 TL	-,571*	,190	,034
			4301-5200 TL	-,466	,213	,246
			5201 TL Üzeri	-,634	,260	,147
		1601-2500 TL	0-1600 TL	-,041	,173	1,000
			2501-3400 TL	-,730*	,161	,000
			3401-4300 TL	-,612*	,174	,007
			4301-5200 TL	-,507	,199	,114
			5201 TL Üzeri	-,675	,249	,076
		2501-3400 TL	0-1600 TL	,689*	,178	,002
			1601-2500 TL	,730*	,161	,000
			3401-4300 TL	,118	,180	,986
			4301-5200 TL	,223	,204	,883
			5201 TL Üzeri	,055	,253	1,000
		3401-4300 TL	0-1600 TL	,571*	,190	,034
			1601-2500 TL	,612*	,174	,007
			2501-3400 TL	-,118	,180	,986
			4301-5200 TL	,105	,214	,996
			5201 TL Üzeri	-,063	,261	1,000
		4301-5200 TL	0-1600 TL	,466	,213	,246
			1601-2500 TL	,507	,199	,114
			2501-3400 TL	-,223	,204	,883
			3401-4300 TL	-,105	,214	,996
5201 TL Üzeri	-,168		,278	,991		
5201 TL Üzeri	0-1600 TL	,634	,260	,147		
	1601-2500 TL	,675	,249	,076		
	2501-3400 TL	-,055	,253	1,000		
	3401-4300 TL	,063	,261	1,000		
	4301-5200 TL	,168	,278	,991		
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	Tukey HSD	0-1600 TL	1601-2500 TL	-,205	,171	,837
			2501-3400 TL	-,431	,176	,144
			3401-4300 TL	-,545*	,188	,046
			4301-5200 TL	-,510	,211	,152
			5201 TL Üzeri	-,458	,257	,481
		1601-2500 TL	0-1600 TL	,205	,171	,837
			2501-3400 TL	-,226	,160	,716
			3401-4300 TL	-,341	,173	,360
			4301-5200 TL	-,306	,197	,631
			5201 TL Üzeri	-,253	,246	,909
		2501-3400 TL	0-1600 TL	,431	,176	,144
			1601-2500 TL	,226	,160	,716
			3401-4300 TL	-,114	,178	,988
			4301-5200 TL	-,079	,202	,999
			5201 TL Üzeri	-,027	,250	1,000
		3401-4300 TL	0-1600 TL	,545*	,188	,046
			1601-2500 TL	,341	,173	,360
			2501-3400 TL	,114	,178	,988
			4301-5200 TL	,035	,212	1,000
			5201 TL Üzeri	,088	,259	,999
		4301-5200 TL	0-1600 TL	,510	,211	,152
			1601-2500 TL	,306	,197	,631
			2501-3400 TL	,079	,202	,999
			3401-4300 TL	-,035	,212	1,000
5201 TL Üzeri	,053		,275	1,000		

		5201 TL Üzeri	0-1600 TL	,458	,257	,481
			1601-2500 TL	,253	,246	,909
			2501-3400 TL	,027	,250	1,000
			3401-4300 TL	-,088	,259	,999
			4301-5200 TL	-,053	,275	1,000

Yukarıdaki tablolara göre gelir düzeyinin alt gruplarına göre farklılık olup olmadığı incelenmiş ve aşağıdaki sonuçlar bulunmuştur.

(Birinci gelir düzeyi)=0-1600 TL, (İkinci gelir düzeyi)=1600-2500 TL, (Üçüncü gelir düzeyi) 2501-3400 TL, (Dördüncü gelir düzeyi)=3401-4300 TL, (Beşinci gelir düzeyi)=4301 -5200 TL, (Altıncı gelir düzeyi)=5201 TL üzeri olsun.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,744>0,05) “Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir” maddesi için gelir düzeyinin tüm alt grupları arasında farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,61 olduğundan Gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye neredeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,000<0,05) “Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir” maddesi için gelir düzeyinin tüm alt grupları arasında farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,368>0,05 olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testinde sig=0,004<0,05 olan birinci gelir düzeyine sahip bireyler ile üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler bu madde için farklı düşünmektedirler. Ortalamalara bakıldığında Birinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,59 ortalaması ile kararsıza yakın iken, üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler 4,24 ortalama ile bu maddeye katılmaktadır.

Tukey testinde sig=0,013<0,05 olan birinci gelir düzeyine sahip bireyler ile beşinci gelir düzeyine sahip bireyler bu madde için farklı düşünmektedirler. Ortalamalara bakıldığında birinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,59 ortalaması ile kararsıza yakın iken, beşinci gelir düzeyine sahip bireyler 4,29 ortalama ile bu maddeye katılmaktadır.

Tukey testinde sig=0,000<0,05 olan ikinci gelir düzeyine sahip bireyler ile üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler bu maddeye farklı bakmaktadır. Ortalamalara bakıldığında ikinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,53 ortalaması ile kararsıza yakın

iken, üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler 4,24 ortalama ile bu maddeye katılmaktadır.

Tukey testinde $\text{sig}=0,002<0,05$ olan ikinci gelir düzeyine sahip bireyler ile beşinci gelir düzeyine sahip bireyler bu maddeye farklı bakmaktadır. Ortalamalara bakıldığında ikinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,53 ortalaması ile kararsıza yakın iken, beşinci gelir düzeyine sahip bireyler 4,29 ortalama ile bu maddeye katılmaktadır.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,014>0,05$) “Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler” maddesi için farklılık yok demektir Ortalama değer 4,11 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,030<0,05$) “Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır” maddesi için fark var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,001<0,05$ olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Burada birinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,12 ortalama değeri ile kararsızken, beşinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,89 ortalama ile bu maddeye katılmaktadırlar. İkinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,53 ortalaması ile kararsız, üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler 3,32 ortalama ile kararsız, dördüncü gelir düzeyine sahip bireyler 3,25 ortalama ile kararsız, altıncı gelir düzeyine sahip bireyler 3,48 ortalama ile kararsız oldukları görülür.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,120>0,05$) “Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler” maddesi için için farklılık yok demektir Ortalama değer 4,13 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,006<0,05$) “Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,053>0,05$ olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testi incelendiğinde altıncı gelir düzeyine sahip bireyler birinci, ikinci ve dördüncü gelir düzeyine sahip bireylerden farklı düşünmektedir.

altıncı gelir düzeyine sahip bireyler 4,76 ortalama ile kesinlikle katılırken, birinci 3,86 ortalama ile, ikinci 3,97 ile, üçüncü 4,13 ile, dördüncü 3,98 ile, beşinci 4,39 ortalama ile bu maddeye katılmaktadırlar.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,010<0,05$) "Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir" maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,137>0,05$ olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testi incelendiğinde $\text{sig}=0,009<0,05$ olduğundan üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler beşinci gelir düzeyine sahip bireylerden farklı düşünmektedir. Üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler 3,55 ortalama ile kararsızım ile katılıyorum arasında iken beşinci gelir düzeyine sahip bireyler 2,76 ile kararsızım fikrinin altında kalmıştır. Birincisi 3,03 ikincisi 3,20 dördüncüsü 3,40 altıncısı 3,33 ile kararsız oldukları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,743>0,05$)) "Katılım bankalarının personelleri sorunlarımla daha içten ilgilenmektedir" maddesi için farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,65 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye nerdeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,255>0,05$) "Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler" maddesi için farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,80 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye nerdeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,014>0,05$) "Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir" maddesi için farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,30 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye kararsızım ile katılıyorum arasında görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,003<0,05$) "Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır" maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,000<0,05$ olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testi incelendiğinde $\text{sig}=0,002<0,05$

olduğundan birinci gelir düzeyine sahip bireyler üçüncü gelir düzeyine sahip bireylerden ve $\text{sig}=0,001<0,05$ olduğundan birinci gelir düzeyine sahip bireyler dördüncü gelir düzeyine sahip bireylerden farklı düşünmektedir. Birinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,47 ortalaması ile kararsız, ikinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,75 ortalaması ile katılıyor üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler 4,08 ortalaması ile katılıyor. Dördüncü gelir düzeyine sahip bireyler 4,07 ortalaması ile katılıyor, beşinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,82 ortalaması ile katılıyor, altıncı gelir düzeyine sahip bireyler 4,00 ortalaması ile katılıyor.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,321>0,05$) “Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim” maddesi için farklılık yok demektir. Ortalama değer 4,21 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,232>0,05$) “Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum” maddesi için farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,51 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye nerdeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,001<0,05$) “Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,197>0,05$ olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testi incelendiğinde birinci gelir düzeyine sahip bireyler, üçüncü ve beşinci gelir düzeyine sahip bireylerden farklı düşünmektedir. İkinci gelir düzeyine sahip bireyler, üçüncü gelir düzeyine sahip bireylerden farklı düşünmektedir. Bir 3,39 ile bu maddeye kararsızım ile katılıyorum arasında, iki 3,54 ile kararsızım ile katılıyorum arasında, üç 3,97 ile katılıyor, dört 3,79 katılıyor, beş 4,05 ile katılıyor, altı 3,76 ile katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,088>0,05$) “Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar” maddesi için farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,46 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye nerdeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,144>0,05$) “Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir” maddesi için farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,79 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye nerdeyse katıldıkları görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,003<0,05$) “Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,171>0,05$ olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testi incelendiğinde altıncı gelir düzeyine sahip bireyler, dördüncü ve beşinci gelir düzeyine sahip bireylerden farklı düşünmektedir. Bir 3,56 ile bu maddeye kararsızım ile katılıyorum arasında, iki 3,82 ile katılıyorum, üç 3,55 bu maddeye kararsızım ile katılıyorum arasında dört 4,05 katılıyor, beş 4,08 ile katılıyor, altı 3,24 ile bu maddeye kararsız olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,100>0,05$) “Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum” maddesi için farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,57 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye kararsızım ile katılıyorum arasında olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,072>0,05$) “Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum” maddesi için farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,30 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye kararsızım ile katılıyorum arasında olduğu fakat kararsızıma yakın olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,000<0,05$) “Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,000<0,05$ olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testi incelendiğinde birinci gelir düzeyine sahip bireyler üçüncü ve dördüncü gelir düzeyine sahip bireylerden ikinci gelir düzeyine sahip bireyler üçüncü ve dördüncü gelir düzeyine sahip bireylerden farklı düşünmektedir. Birinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,37 ortalaması ile kararsız, ikinci gelir düzeyine sahip

bireyler 3,41 ortalaması ile kararsızım ile katılıyorum arasında, üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler 4,19 ortalaması ile katılıyor. Dördüncü gelir düzeyine sahip bireyler 3,93 ortalaması ile katılıyor, beşinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,74 ortalaması ile katılıyor, altıncı gelir düzeyine sahip bireyler 3,62 ortalaması ile kararsızım ile katılıyorum arasında olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,000<0,05$) Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder" maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,000<0,05$ olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testi incelendiğinde beşinci gelir düzeyine sahip bireyler üçüncü ve dördüncü gelir düzeyine sahip bireylerden ikinci gelir düzeyine sahip bireyler üçüncü ve dördüncü gelir düzeyine sahip bireylerden farklı düşünmektedir. Birinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,69 ortalaması ile kararsızım ile katılıyorum arasında, ikinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,84 ortalaması ile katılıyorum fikrine yakın, üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler 3,94 ortalaması ile katılıyor. Dördüncü gelir düzeyine sahip bireyler 4,04 ortalaması ile katılıyor, beşinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,13 ortalaması ile kararsız, altıncı gelir düzeyine sahip bireyler 3,90 ortalaması ile katılıyorum fikrine yakın olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,469>0,05$) "Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir" maddesi için farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,58 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye kararsızım ile katılıyorum arasında olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,019<0,05$) "Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar" maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,457>0,05$ olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testi incelendiğinde ikinci gelir düzeyine sahip bireyler ile üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler farklı düşünmektedir. Birinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,90 ortalama ile katılıyorum, ikinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,49 ortalaması ile kararsızım, üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler 4,04 ortalaması ile katılıyorum. Dördüncü gelir düzeyine

sahip bireyler 3,77 ortalaması ile katılıyor, beşinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,87 ortalaması ile katılıyor, altıncı gelir düzeyine sahip bireyler 4,14 ortalaması ile katılıyor, olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,157>0,05$) “Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler” maddesi için farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,96 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye katılıyorum fikrinde olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,131>0,05$) “Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur” maddesi için farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,70 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye kararsızım ile katılıyorum arasında olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'e eşit olduğundan ($\text{sig}=0,050>0,05$) “Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim” maddesi için farklılık yok demektir. Ortalama değer 4,21 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye katılıyorum fikrinde olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,069>0,05$) “Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir” maddesi için farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,73 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye kararsızım ile katılıyorum arasında olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,013<0,05$) “Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,086>0,05$ olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testi incelendiğinde ikinci gelir düzeyine sahip bireyler ile üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler farklı düşünmektedir. Birinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,54 ortalama ile kararsızım ile katılıyorum arasında, ikinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,37 ortalaması ile kararsızım, üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler 3,84 ortalaması ile katılıyorum. Dördüncü gelir düzeyine sahip bireyler 3,84 ortalaması ile katılıyor, beşinci gelir

düzeyine sahip bireyler 3,76 ortalaması ile katılıyor, altıncı gelir düzeyine sahip bireyler 3,90 ortalaması ile katılıyor, olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,008<0,05) “Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,101>0,05 olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testi incelendiğinde ikinci gelir düzeyine sahip bireyler ile beşinci gelir düzeyine sahip bireyler farklı düşünmektedir. Birinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,71 ortalama ile kararsızım ile katılıyorum arasında, ikinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,32 ortalaması ile kararsızım, üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler 3,76 ortalaması ile katılıyorum. Dördüncü gelir düzeyine sahip bireyler 3,84 ortalaması ile katılıyor, beşinci gelir düzeyine sahip bireyler 4,03 ortalaması ile katılıyor, altıncı gelir düzeyine sahip bireyler 3,90 ortalaması ile katılıyor, olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,091>0,05) “Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim” maddesi için farklılık yok demektir. Ortalama değer 4,07 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye katılıyorum fikrinde olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,000<0,05) “Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,806>0,05 olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testi incelendiğinde üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler, birinci, ikinci ve dördüncü gelir düzeyine sahip bireylerden farklı düşünmektedir. Birinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,64 ortalama ile kararsızım ile katılıyorum arasında, ikinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,52 ortalaması ile kararsızım, üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler 4,19 ortalaması ile katılıyorum. Dördüncü gelir düzeyine sahip bireyler 3,68 ortalaması ile katılıyor, beşinci gelir düzeyine sahip bireyler 4,00 ortalaması ile katılıyor, altıncı gelir düzeyine sahip bireyler 3,67 ortalaması ile kararsızım ile katılıyorum, arasında olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,000<0,05$) “Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,233>0,05$ olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testi incelendiğinde birinci ve ikinci gelir düzeyine sahip bireyler, üçüncü ve dördüncü gelir düzeyine sahip bireylerden farklı düşünmektedir. Birinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,27 ortalama ile kararsızım, ikinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,23 ortalaması ile kararsızım, üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler 3,96 ortalaması ile katılıyorum. Dördüncü gelir düzeyine sahip bireyler 3,84 ortalaması ile katılıyor, beşinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,74 ortalaması ile katılıyor, altıncı gelir düzeyine sahip bireyler 3,90 ortalaması ile katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,182>0,05$) “Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum” maddesi için farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,88 olduğundan gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye katılıyorum fikrinde olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,031<0,05$) “Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır” maddesi için farklılık var demektir. Homojen testinde $\text{sig}=0,410>0,05$ olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testi incelendiğinde birinci gelir düzeyine sahip bireyler, dördüncü gelir düzeyine sahip bireylerden farklı düşünmektedir. Birinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,54 ortalama ile kararsızım, ikinci gelir düzeyine sahip bireyler 3,75 ortalaması ile kararsızım ile katılıyorum arasında, üçüncü gelir düzeyine sahip bireyler 3,97 ortalaması ile katılıyorum. Dördüncü gelir düzeyine sahip bireyler 4,09 ortalaması ile katılıyor, beşinci gelir düzeyine sahip bireyler 4,05 ortalaması ile katılıyor, altıncı gelir düzeyine sahip bireyler 4,00 ortalaması ile katılıyor olduğu görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,386>0,05$) “Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler” maddesi için farklılık yok demektir. Ortalama değer 3,90 olduğundan

gelir düzeyinin tüm alt grupları bu maddeye katılıyorum fikrinde olduğu görülmektedir.

4.3.6.Katılım Bankalarının Müşterilerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Tablo 22:K.B.'nin müşterilerinin yaş gruplarına göre tanımlanması

İfadeler		N	Ortalama	Std.	Std.
				Sapma	Hata
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir.	18-25 Yaş	66	3,83	1,158	,143
	26-35 Yaş	123	3,67	1,178	,106
	36-45 Yaş	84	3,61	1,336	,146
	46-55 Yaş	52	3,27	1,510	,209
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,25	1,138	,329
	Total	337	3,61	1,275	,069
M2-Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	18-25 Yaş	66	3,94	1,021	,126
	26-35 Yaş	123	3,87	1,048	,094
	36-45 Yaş	84	4,02	1,029	,112
	46-55 Yaş	52	3,56	1,110	,154
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,50	1,000	,289
	Total	337	3,86	1,053	,057
M3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	18-25 Yaş	66	4,48	,916	,113
	26-35 Yaş	123	4,08	1,157	,104
	36-45 Yaş	84	4,07	1,220	,133
	46-55 Yaş	52	3,81	1,299	,180
	56 Yaş ve Üzeri	12	4,00	,426	,123
	Total	337	4,11	1,149	,063
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	18-25 Yaş	66	3,48	1,011	,124
	26-35 Yaş	123	3,06	1,243	,112
	36-45 Yaş	84	3,60	1,043	,114
	46-55 Yaş	52	3,44	1,127	,156
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,00	,853	,246
	Total	337	3,33	1,140	,062
M5-Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler.	18-25 Yaş	66	4,44	,979	,120
	26-35 Yaş	123	3,97	1,234	,111
	36-45 Yaş	84	4,24	,900	,098
	46-55 Yaş	52	3,94	1,018	,141
	56 Yaş ve Üzeri	12	4,17	,389	,112
	Total	337	4,13	1,067	,058
M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	18-25 Yaş	66	4,18	,991	,122
	26-35 Yaş	123	3,89	1,220	,110
	36-45 Yaş	84	4,35	,857	,094
	46-55 Yaş	52	4,00	1,029	,143
	56 Yaş ve Üzeri	12	4,08	,793	,229
	Total	337	4,09	1,061	,058
M7-Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	18-25 Yaş	66	3,26	1,012	,125
	26-35 Yaş	123	3,34	1,220	,110
	36-45 Yaş	84	3,27	1,176	,128
	46-55 Yaş	52	2,90	1,176	,163
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,33	1,155	,333
	Total	337	3,24	1,164	,063
M8-Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir.	18-25 Yaş	66	3,56	1,054	,130
	26-35 Yaş	123	3,54	1,203	,108
	36-45 Yaş	84	4,00	,957	,104
	46-55 Yaş	52	3,48	,852	,118
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,42	,793	,229
	Total	337	3,65	1,068	,058

M8-Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	18-25 Yaş	66	3,85	1,056	,130
	26-35 Yaş	123	3,75	1,157	,104
	36-45 Yaş	84	4,12	,924	,101
	46-55 Yaş	52	3,31	1,197	,166
	56 Yaş ve Üzeri	12	4,08	,793	,229
	Total	337	3,80	1,103	,060
M10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	18-25 Yaş	66	3,20	,948	,117
	26-35 Yaş	123	3,35	1,180	,106
	36-45 Yaş	84	3,61	1,130	,123
	46-55 Yaş	52	2,96	,989	,137
	56 Yaş ve Üzeri	12	2,67	,778	,225
	Total	337	3,30	1,106	,060
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	18-25 Yaş	66	3,85	,827	,102
	26-35 Yaş	123	3,87	1,063	,096
	36-45 Yaş	84	4,17	,804	,088
	46-55 Yaş	52	3,42	1,054	,146
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,33	,492	,142
	Total	337	3,85	,971	,053
M12-Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim.	18-25 Yaş	66	4,15	,864	,106
	26-35 Yaş	123	4,23	1,129	,102
	36-45 Yaş	84	4,30	1,003	,109
	46-55 Yaş	52	4,17	,923	,128
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,83	,937	,271
	Total	337	4,21	1,011	,055
M13-Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	18-25 Yaş	66	3,50	1,041	,128
	26-35 Yaş	123	3,63	1,168	,105
	36-45 Yaş	84	3,37	1,333	,145
	46-55 Yaş	52	3,46	1,228	,170
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,58	,793	,229
	Total	337	3,51	1,185	,065
M14-Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur.	18-25 Yaş	66	3,80	,948	,117
	26-35 Yaş	123	3,72	,935	,084
	36-45 Yaş	84	3,86	,920	,100
	46-55 Yaş	52	3,50	1,094	,152
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,33	,985	,284
	Total	337	3,72	,966	,053
M15-Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	18-25 Yaş	66	3,17	1,046	,129
	26-35 Yaş	123	3,45	1,103	,099
	36-45 Yaş	84	3,82	,838	,091
	46-55 Yaş	52	3,44	,895	,124
	56 Yaş ve Üzeri	12	2,83	,835	,241
	Total	337	3,46	1,017	,055
M16-Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir.	18-25 Yaş	66	3,88	1,117	,137
	26-35 Yaş	123	3,57	1,235	,111
	36-45 Yaş	84	3,98	,878	,096
	46-55 Yaş	52	3,85	,916	,127
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,92	,515	,149
	Total	337	3,79	1,073	,058
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	18-25 Yaş	66	3,48	,949	,117
	26-35 Yaş	123	3,68	1,027	,093
	36-45 Yaş	84	3,94	1,123	,123
	46-55 Yaş	52	3,85	1,243	,172
	56 Yaş ve Üzeri	12	4,00	1,044	,302
	Total	337	3,74	1,080	,059
M18-Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum.	18-25 Yaş	66	3,53	,964	,119
	26-35 Yaş	123	3,51	1,224	,110
	36-45 Yaş	84	3,73	1,216	,133
	46-55 Yaş	52	3,63	1,085	,150
	56 Yaş ve Üzeri	12	2,92	1,379	,398
	Total	337	3,57	1,163	,063
M19 Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin	18-25 Yaş	66	3,38	,989	,122

yeterli olduğunu düşünüyorum.	26-35 Yaş	123	3,11	1,093	,099
	36-45 Yaş	84	3,50	,976	,106
	46-55 Yaş	52	3,35	,926	,128
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,25	1,055	,305
	Total	337	3,30	1,025	,056
	M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	18-25 Yaş	66	3,52	1,041
26-35 Yaş		123	3,65	1,152	,104
36-45 Yaş		84	4,04	,870	,095
46-55 Yaş		52	3,71	,957	,133
56 Yaş ve Üzeri		12	3,25	1,138	,329
Total		337	3,72	1,050	,057
M21-Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder.	18-25 Yaş	66	3,94	,959	,118
	26-35 Yaş	123	3,65	1,094	,099
	36-45 Yaş	84	3,87	1,095	,119
	46-55 Yaş	52	3,69	,875	,121
	56 Yaş ve Üzeri	12	4,50	,522	,151
	Total	337	3,80	1,033	,056
M22-Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir.	18-25 Yaş	66	3,59	,803	,099
	26-35 Yaş	123	3,66	,876	,079
	36-45 Yaş	84	3,67	1,010	,110
	46-55 Yaş	52	3,31	,643	,089
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,25	1,055	,305
	Total	337	3,58	,880	,048
M23-Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar	18-25 Yaş	66	3,56	1,125	,138
	26-35 Yaş	123	3,85	1,040	,094
	36-45 Yaş	84	4,10	1,060	,116
	46-55 Yaş	52	3,67	1,115	,155
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,58	,900	,260
	Total	337	3,82	1,081	,059
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler	18-25 Yaş	66	4,12	,985	,121
	26-35 Yaş	123	4,03	1,032	,093
	36-45 Yaş	84	3,54	1,418	,155
	46-55 Yaş	52	4,21	,750	,104
	56 Yaş ve Üzeri	12	4,17	1,115	,322
	Total	337	3,96	1,123	,061
M25-Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur	18-25 Yaş	66	3,71	,924	,114
	26-35 Yaş	123	3,75	1,149	,104
	36-45 Yaş	84	3,79	1,019	,111
	46-55 Yaş	52	3,46	1,244	,173
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,67	,651	,188
	Total	337	3,70	1,078	,059
M26-Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim	18-25 Yaş	66	3,94	,839	,103
	26-35 Yaş	123	4,15	,941	,085
	36-45 Yaş	84	4,50	,720	,079
	46-55 Yaş	52	4,25	,883	,122
	56 Yaş ve Üzeri	12	4,00	,426	,123
	Total	337	4,21	,865	,047
M27-Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir	18-25 Yaş	66	3,56	,844	,104
	26-35 Yaş	123	3,71	,990	,089
	36-45 Yaş	84	4,15	,898	,098
	46-55 Yaş	52	3,37	,971	,135
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,50	,674	,195
	Total	337	3,73	,961	,052
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur	18-25 Yaş	66	3,47	,808	,099
	26-35 Yaş	123	3,61	1,143	,103
	36-45 Yaş	84	3,86	,852	,093
	46-55 Yaş	52	3,83	,985	,137
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,17	1,115	,322
	Total	337	3,66	,999	,054
M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz	18-25 Yaş	66	3,42	1,039	,128
	26-35 Yaş	123	3,64	1,195	,108

bankacılık prensiplerine uygundur	36-45 Yaş	84	3,99	,951	,104
	46-55 Yaş	52	3,79	1,109	,154
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,17	1,115	,322
	Total	337	3,69	1,107	,060
M30-Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim.	18-25 Yaş	66	3,94	,820	,101
	26-35 Yaş	123	4,20	,947	,085
	36-45 Yaş	84	4,08	,881	,096
	46-55 Yaş	52	3,90	,975	,135
	56 Yaş ve Üzeri	12	4,17	,835	,241
	Total	337	4,07	,910	,050
M31-Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır.	18-25 Yaş	66	3,70	1,136	,140
	26-35 Yaş	123	3,76	1,056	,095
	36-45 Yaş	84	3,90	,887	,097
	46-55 Yaş	52	3,75	,905	,125
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,67	,651	,188
	Total	337	3,78	,997	,054
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	18-25 Yaş	66	3,32	1,055	,130
	26-35 Yaş	123	3,61	1,192	,107
	36-45 Yaş	84	3,80	1,027	,112
	46-55 Yaş	52	3,65	,814	,113
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,50	,674	,195
	Total	337	3,60	1,064	,058
M33-Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum.	18-25 Yaş	66	3,83	,736	,091
	26-35 Yaş	123	3,87	1,101	,099
	36-45 Yaş	84	3,99	,925	,101
	46-55 Yaş	52	3,75	,883	,122
	56 Yaş ve Üzeri	12	4,08	,515	,149
	Total	337	3,88	,944	,051
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	18-25 Yaş	66	3,79	,920	,113
	26-35 Yaş	123	3,83	1,114	,100
	36-45 Yaş	84	4,19	,898	,098
	46-55 Yaş	52	3,54	1,093	,152
	56 Yaş ve Üzeri	12	3,92	,515	,149
	Total	337	3,87	1,024	,056
M35-Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler.	18-25 Yaş	66	3,94	,892	,110
	26-35 Yaş	123	3,95	1,062	,096
	36-45 Yaş	84	3,90	1,048	,114
	46-55 Yaş	52	3,63	1,103	,153
	56 Yaş ve Üzeri	12	4,17	,577	,167
	Total	337	3,90	1,023	,056

Tablo 23:K.B.'nın müşterilerinin yaş gruplarına göre varyansların Homojenlik Testi

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
M3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	Based on Mean	4,990	4	332	,001
	Based on Median	3,951	4	332	,004
	Based on Median and with adjusted df	3,951	4	281,237	,004
	Based on trimmed mean	4,940	4	332	,001
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	Based on Mean	,947	4	332	,437
	Based on Median	1,004	4	332	,405
	Based on Median and with adjusted df	1,004	4	325,650	,406
	Based on trimmed mean	,937	4	332	,443
M5-Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler.	Based on Mean	3,063	4	332	,017
	Based on Median	3,615	4	332	,007
	Based on Median and with adjusted df	3,615	4	298,094	,007
	Based on trimmed mean	3,159	4	332	,014
M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	Based on Mean	3,442	4	332	,009
	Based on Median	2,828	4	332	,025
	Based on Median and with adjusted df	2,828	4	302,377	,025

	Based on trimmed mean	2,393	4	332	,050
M8-Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir.	Based on Mean	4,400	4	332	,002
	Based on Median	1,846	4	332	,120
	Based on Median and with adjusted df	1,846	4	314,124	,120
	Based on trimmed mean	3,689	4	332	,006
M9-Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	Based on Mean	3,645	4	332	,006
	Based on Median	1,669	4	332	,157
	Based on Median and with adjusted df	1,669	4	305,099	,157
	Based on trimmed mean	2,887	4	332	,023
M10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	Based on Mean	3,739	4	332	,005
	Based on Median	2,154	4	332	,074
	Based on Median and with adjusted df	2,154	4	320,729	,074
	Based on trimmed mean	3,718	4	332	,006
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	Based on Mean	5,853	4	332	,000
	Based on Median	5,200	4	332	,000
	Based on Median and with adjusted df	5,200	4	322,320	,000
	Based on trimmed mean	5,139	4	332	,000
M15-Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Based on Mean	3,533	4	332	,008
	Based on Median	3,733	4	332	,005
	Based on Median and with adjusted df	3,733	4	308,382	,006
	Based on trimmed mean	4,060	4	332	,003
M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	Based on Mean	3,385	4	332	,010
	Based on Median	1,074	4	332	,369
	Based on Median and with adjusted df	1,074	4	311,079	,369
	Based on trimmed mean	2,523	4	332	,041
M21-Katılım Bankalarında personelleri giyimlerine dikkat eder.	Based on Mean	1,686	4	332	,153
	Based on Median	,485	4	332	,747
	Based on Median and with adjusted df	,485	4	304,690	,747
	Based on trimmed mean	1,494	4	332	,204
M23-Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar.	Based on Mean	,971	4	332	,424
	Based on Median	,814	4	332	,517
	Based on Median and with adjusted df	,814	4	328,178	,517
	Based on trimmed mean	,892	4	332	,469
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidaatılmamaları tercih etmemi etkiler.	Based on Mean	10,086	4	332	,000
	Based on Median	5,701	4	332	,000
	Based on Median and with adjusted df	5,701	4	286,325	,000
	Based on trimmed mean	9,117	4	332	,000
M26 Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarımı tavsiye ederim.	Based on Mean	4,971	4	332	,001
	Based on Median	4,271	4	332	,002
	Based on Median and with adjusted df	4,271	4	315,106	,002
	Based on trimmed mean	5,323	4	332	,000
M27-Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir.	Based on Mean	1,082	4	332	,365
	Based on Median	,664	4	332	,618
	Based on Median and with adjusted df	,664	4	323,066	,618
	Based on trimmed mean	,959	4	332	,430
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Based on Mean	4,079	4	332	,003
	Based on Median	1,950	4	332	,102
	Based on Median and with adjusted df	1,950	4	295,589	,102
	Based on trimmed mean	3,538	4	332	,008
M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Based on Mean	2,828	4	332	,025
	Based on Median	1,750	4	332	,139
	Based on Median and with adjusted df	1,750	4	312,504	,139
	Based on trimmed mean	2,363	4	332	,053
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	Based on Mean	4,234	4	332	,002
	Based on Median	3,432	4	332	,009
	Based on Median and with adjusted df	3,432	4	301,964	,009
	Based on trimmed mean	4,009	4	332	,003

Tablo 24:K.B.'nın müşterilerinin yaş gruplarına göre Anova testi sonuçları

ANOVA						
İfadeler		Karelerin Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerededir	Gruplar Arası	11,280	4	2,820	1,750	,139
	Gruplar İçi	535,016	332	1,611		
	Toplam	546,297	336			
M2-Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	Gruplar Arası	8,990	4	2,247	2,053	,087
	Gruplar İçi	363,456	332	1,095		
	Toplam	372,445	336			
M3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	Gruplar Arası	14,395	4	3,599	2,783	,027
	Gruplar İçi	429,320	332	1,293		
	Toplam	443,715	336			
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	Gruplar Arası	18,626	4	4,656	3,697	,006
	Gruplar İçi	418,151	332	1,259		
	Toplam	436,777	336			
M5-Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler.	Gruplar Arası	12,396	4	3,099	2,782	,027
	Gruplar İçi	369,859	332	1,114		
	Toplam	382,255	336			
M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	Gruplar Arası	11,155	4	2,789	2,521	,041
	Gruplar İçi	367,349	332	1,106		
	Toplam	378,504	336			
M7-Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	Gruplar Arası	7,363	4	1,841	1,364	,246
	Gruplar İçi	448,168	332	1,350		
	Toplam	455,531	336			
M8-Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir.	Gruplar Arası	14,320	4	3,580	3,224	,013
	Gruplar İçi	368,659	332	1,110		
	Toplam	382,979	336			
M9-Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	Gruplar Arası	22,599	4	5,650	4,853	,001
	Gruplar İçi	386,475	332	1,164		
	Toplam	409,074	336			
M10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	Gruplar Arası	19,698	4	4,924	4,181	,003
	Gruplar İçi	391,032	332	1,178		
	Toplam	410,730	336			
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	Gruplar Arası	21,152	4	5,288	5,943	,000
	Gruplar İçi	295,429	332	,890		
	Toplam	316,582	336			
M12-Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim.	Gruplar Arası	2,681	4	,670	,653	,625
	Gruplar İçi	340,779	332	1,026		
	Toplam	343,460	336			
M13-Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	Gruplar Arası	3,754	4	,939	,665	,617
	Gruplar İçi	468,436	332	1,411		
	Toplam	472,190	336			
M14-Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur.	Gruplar Arası	6,342	4	1,585	1,715	,146
	Gruplar İçi	306,993	332	,925		
	Toplam	313,335	336			
M15-Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Gruplar Arası	21,398	4	5,350	5,442	,000
	Gruplar İçi	326,388	332	,983		
	Toplam	347,786	336			
M16-Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir.	Gruplar Arası	9,786	4	2,447	2,155	,074
	Gruplar İçi	376,831	332	1,135		
	Toplam	386,617	336			
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	Gruplar Arası	9,463	4	2,366	2,053	,087
	Gruplar İçi	382,591	332	1,152		
	Toplam	392,053	336			
M18-Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum.	Gruplar Arası	7,900	4	1,975	1,467	,212
	Gruplar İçi	446,848	332	1,346		
	Toplam	454,748	336			

M19-Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	Gruplar Arası	8,554	4	2,139	2,063	,085
	Gruplar İçi	344,176	332	1,037		
	Toplam	352,730	336			
M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	Gruplar Arası	14,385	4	3,596	3,351	,010
	Gruplar İçi	356,268	332	1,073		
	Toplam	370,653	336			
M21-Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder.	Gruplar Arası	10,917	4	2,729	2,609	,036
	Gruplar İçi	347,362	332	1,046		
	Toplam	358,279	336			
M22-Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir.	Gruplar Arası	6,560	4	1,640	2,147	,075
	Gruplar İçi	253,607	332	764		
	Toplam	260,166	336			
M23-Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar.	Gruplar Arası	12,674	4	3,168	2,769	,027
	Gruplar İçi	379,920	332	1,144		
	Toplam	392,593	336			
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler.	Gruplar Arası	21,286	4	5,321	4,393	,002
	Gruplar İçi	402,133	332	1,211		
	Toplam	423,418	336			
M25-Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur.	Gruplar Arası	3,877	4	,969	,833	,505
	Gruplar İçi	386,450	332	1,164		
	Toplam	390,326	336			
M26-Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim.	Gruplar Arası	12,887	4	3,222	4,484	,002
	Gruplar İçi	238,573	332	719		
	Toplam	251,460	336			
M27-Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir.	Gruplar Arası	24,661	4	6,165	7,163	,000
	Gruplar İçi	285,767	332	861		
	Toplam	310,427	336			
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Gruplar Arası	10,334	4	2,583	2,638	,034
	Gruplar İçi	325,102	332	979		
	Toplam	335,436	336			
M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Gruplar Arası	16,196	4	4,049	3,397	,010
	Gruplar İçi	395,709	332	1,192		
	Toplam	411,905	336			
M30-Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim.	Gruplar Arası	4,614	4	1,153	1,399	,234
	Gruplar İçi	273,677	332	824		
	Toplam	278,291	336			
M31 Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır.	Gruplar Arası	1,994	4	,498	,499	,737
	Gruplar İçi	331,757	332	999		
	Toplam	333,751	336			
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	Gruplar Arası	8,803	4	2,201	1,965	,100
	Gruplar İçi	371,915	332	1,120		
	Toplam	380,718	336			
M33-Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum.	Gruplar Arası	2,512	4	,628	,703	,591
	Gruplar İçi	296,740	332	894		
	Toplam	299,252	336			
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon kullanımı) kolaydır.	Gruplar Arası	15,018	4	3,755	3,696	,006
	Gruplar İçi	337,237	332	1,016		
	Toplam	352,255	336			
M35-Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler.	Gruplar Arası	4,938	4	1,234	1,183	,318
	Gruplar İçi	346,427	332	1,043		
	Toplam	351,365	336			

Tablo 25:K.B. 'nın müşterilerinin yaş gruplarına göre çoklu karşılaştırılması

Çoklu Karşılaştırılma						
Bağımlı Değişken		(I) Yaş	(J) Yaş	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.
		M3-Katılım bankalarının hesap	Tukey HSD			
Tamhane	18-25 Yaş		26-35 Yaş	,404	,154	,090
			36-45 Yaş	,413	,174	,175

İşletim almamaları etmemi etkiler. ücreti tercih		26-35 Yaş	46-55 Yaş	,677*	,213	,020
			56 Yaş ve Üzeri	,485	,167	,063
			18-25 Yaş	-,404	,154	,090
			36-45 Yaş	,010	,169	1,000
		36-45 Yaş	46-55 Yaş	,274	,208	,882
			56 Yaş ve Üzeri	,081	,161	1,000
			18-25 Yaş	-,413	,174	,175
			26-35 Yaş	-,010	,169	1,000
		46-55 Yaş	46-55 Yaş	,264	,224	,937
			56 Yaş ve Üzeri	,071	,181	1,000
			18-25 Yaş	-,677*	,213	,020
			26-35 Yaş	-,274	,208	,882
		56 Yaş ve Üzeri	36-45 Yaş	-,264	,224	,937
			56 Yaş ve Üzeri	-,192	,218	,992
			18-25 Yaş	-,485	,167	,063
			26-35 Yaş	-,081	,161	1,000
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	Tukey HSD	18-25 Yaş	26-35 Yaş	,428	,171	,093
			36-45 Yaş	-,110	,185	,975
			46-55 Yaş	,043	,208	1,000
			56 Yaş ve Üzeri	,485	,352	,643
		26-35 Yaş	18-25 Yaş	-,428	,171	,093
			36-45 Yaş	-,538*	,159	,007
			46-55 Yaş	-,385	,186	,233
			56 Yaş ve Üzeri	,057	,339	1,000
		36-45 Yaş	18-25 Yaş	,110	,185	,975
			26-35 Yaş	,538*	,159	,007
			46-55 Yaş	,153	,198	,938
			56 Yaş ve Üzeri	,595	,346	,424
		46-55 Yaş	18-25 Yaş	-,043	,208	1,000
			26-35 Yaş	,385	,186	,233
			36-45 Yaş	-,153	,198	,938
			56 Yaş ve Üzeri	,442	,359	,733
56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	-,485	,352	,643		
	26-35 Yaş	-,057	,339	1,000		
	36-45 Yaş	-,595	,346	,424		
	46-55 Yaş	-,442	,359	,733		
M5-Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler.	Tukey HSD Tamhane	18-25 Yaş	26-35 Yaş	,472*	,164	,045
			36-45 Yaş	,201	,155	,889
			46-55 Yaş	,497	,186	,082
			56 Yaş ve Üzeri	,273	,165	,672
		26-35 Yaş	18-25 Yaş	-,472*	,164	,045
			36-45 Yaş	-,271	,148	,515
			46-55 Yaş	,025	,180	1,000
			56 Yaş ve Üzeri	-,199	,158	,911
		36-45 Yaş	18-25 Yaş	-,201	,155	,889
			26-35 Yaş	,271	,148	,515
			46-55 Yaş	,296	,172	,604
			56 Yaş ve Üzeri	,071	,149	1,000
		46-55 Yaş	18-25 Yaş	-,497	,186	,082
			26-35 Yaş	-,025	,180	1,000
			36-45 Yaş	-,296	,172	,604
			56 Yaş ve Üzeri	-,224	,180	,916
56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	-,273	,165	,672		
	26-35 Yaş	,199	,158	,911		
	36-45 Yaş	-,071	,149	1,000		
	46-55 Yaş	,224	,180	,916		
M6-Katılım bankaları	Tukey HSD					
	Tamhane	18-25 Yaş	26-35 Yaş	,288	,164	,575

faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.		26-35 Yaş	36-45 Yaş	-,163	,154	,967
			46-55 Yaş	,182	,188	,983
			56 Yaş ve Üzeri	,098	,259	1,000
		36-45 Yaş	18-25 Yaş	-,288	,164	,575
			36-45 Yaş	-,451*	,144	,020
			46-55 Yaş	-,106	,180	1,000
			56 Yaş ve Üzeri	-,189	,254	,998
		46-55 Yaş	18-25 Yaş	,163	,154	,967
			26-35 Yaş	,451*	,144	,020
			46-55 Yaş	,345	,171	,375
			56 Yaş ve Üzeri	,262	,247	,974
		56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	-,182	,188	,983
			26-35 Yaş	,106	,180	1,000
			36-45 Yaş	-,345	,171	,375
			56 Yaş ve Üzeri	-,083	,270	1,000
		56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	-,098	,259	1,000
26-35 Yaş	,189		,254	,998		
36-45 Yaş	-,262		,247	,974		
46-55 Yaş	,083		,270	1,000		
M8-Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir.	Tukey HSD					
	Tamhane	18-25 Yaş	26-35 Yaş	,016	,169	1,000
			36-45 Yaş	-,439	,167	,090
			46-55 Yaş	,080	,175	1,000
			56 Yaş ve Üzeri	,144	,263	1,000
		26-35 Yaş	18-25 Yaş	-,016	,169	1,000
			36-45 Yaş	-,455*	,151	,028
			46-55 Yaş	,064	,160	1,000
			56 Yaş ve Üzeri	,128	,253	1,000
		36-45 Yaş	18-25 Yaş	,439	,167	,090
			26-35 Yaş	,455*	,151	,028
			46-55 Yaş	,519*	,158	,013
			56 Yaş ve Üzeri	,583	,252	,293
		46-55 Yaş	18-25 Yaş	-,080	,175	1,000
			26-35 Yaş	-,064	,160	1,000
			36-45 Yaş	-,519*	,158	,013
56 Yaş ve Üzeri			,064	,258	1,000	
56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	-,144	,263	1,000		
	26-35 Yaş	-,128	,253	1,000		
	36-45 Yaş	-,583	,252	,293		
	46-55 Yaş	-,064	,258	1,000		
M9-Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	Tukey HSD					
	Tamhane	18-25 Yaş	26-35 Yaş	,101	,167	1,000
			36-45 Yaş	-,271	,164	,660
			46-55 Yaş	,541	,211	,112
			56 Yaş ve Üzeri	-,235	,263	,992
		26-35 Yaş	18-25 Yaş	-,101	,167	1,000
			36-45 Yaş	-,371	,145	,107
			46-55 Yaş	,440	,196	,240
			56 Yaş ve Üzeri	-,335	,252	,894
		36-45 Yaş	18-25 Yaş	,271	,164	,660
			26-35 Yaş	,371	,145	,107
			46-55 Yaş	,811*	,194	,001
			56 Yaş ve Üzeri	,036	,250	1,000
		46-55 Yaş	18-25 Yaş	-,541	,211	,112
			26-35 Yaş	-,440	,196	,240
			36-45 Yaş	-,811*	,194	,001
56 Yaş ve Üzeri			-,776	,283	,107	
56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	,235	,263	,992		
	26-35 Yaş	,335	,252	,894		
	36-45 Yaş	-,036	,250	1,000		
	46-55 Yaş	,776	,283	,107		

M10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, beklentilerinin üzerindedir.	Tukey HSD					
	Tamhane	18-25 Yaş	26-35 Yaş	-,153	,158	,983
			36-45 Yaş	-,410	,170	,157
			46-55 Yaş	,235	,180	,884
			56 Yaş ve Üzeri	,530	,253	,408
		26-35 Yaş	18-25 Yaş	,153	,158	,983
			36-45 Yaş	-,258	,163	,707
			46-55 Yaş	,388	,174	,242
			56 Yaş ve Üzeri	,683	,249	,132
		36-45 Yaş	18-25 Yaş	,410	,170	,157
			26-35 Yaş	,258	,163	,707
			46-55 Yaş	,646*	,184	,007
			56 Yaş ve Üzeri	,940*	,256	,017
		46-55 Yaş	18-25 Yaş	-,235	,180	,884
			26-35 Yaş	-,388	,174	,242
			36-45 Yaş	-,646*	,184	,007
		56 Yaş ve Üzeri	,295	,263	,960	
	56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	-,530	,253	,408	
		26-35 Yaş	-,683	,249	,132	
		36-45 Yaş	-,940*	,256	,017	
		46-55 Yaş	-,295	,263	,960	
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	Tukey HSD					
	Tamhane	18-25 Yaş	26-35 Yaş	-,021	,140	1,000
			36-45 Yaş	-,318	,134	,177
			46-55 Yaş	,425	,178	,174
			56 Yaş ve Üzeri	,515	,175	,068
		26-35 Yaş	18-25 Yaş	,021	,140	1,000
			36-45 Yaş	-,297	,130	,211
			46-55 Yaş	,447	,175	,115
			56 Yaş ve Üzeri	,537*	,171	,046
		36-45 Yaş	18-25 Yaş	,318	,134	,177
			26-35 Yaş	,297	,130	,211
			46-55 Yaş	,744*	,171	,000
			56 Yaş ve Üzeri	,833*	,167	,001
		46-55 Yaş	18-25 Yaş	-,425	,178	,174
			26-35 Yaş	-,447	,175	,115
			36-45 Yaş	-,744*	,171	,000
		56 Yaş ve Üzeri	,090	,204	1,000	
	56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	-,515	,175	,068	
		26-35 Yaş	-,537*	,171	,046	
		36-45 Yaş	-,833*	,167	,001	
		46-55 Yaş	-,090	,204	1,000	
M15-Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Tukey HSD					
	Tamhane	18-25 Yaş	26-35 Yaş	-,280	,163	,597
			36-45 Yaş	-,655*	,158	,001
			46-55 Yaş	-,276	,179	,740
			56 Yaş ve Üzeri	,333	,273	,934
		26-35 Yaş	18-25 Yaş	,280	,163	,597
			36-45 Yaş	-,374	,135	,060
			46-55 Yaş	,005	,159	1,000
			56 Yaş ve Üzeri	,614	,261	,282
		36-45 Yaş	18-25 Yaş	,655*	,158	,001
			26-35 Yaş	,374	,135	,060
			46-55 Yaş	,379	,154	,145
			56 Yaş ve Üzeri	,988*	,258	,017
		46-55 Yaş	18-25 Yaş	,276	,179	,740
			26-35 Yaş	-,005	,159	1,000
			36-45 Yaş	-,379	,154	,145
		56 Yaş ve Üzeri	,609	,271	,321	
	56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	-,333	,273	,934	
		26-35 Yaş	-,614	,261	,282	

			36-45 Yaş	-.988*	,258	,017
			46-55 Yaş	-.609	,271	,321
M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	Tukey HSD					
	Tamhane	18-25 Yaş	26-35 Yaş	-.135	,165	,995
			36-45 Yaş	-.521*	,160	,014
			46-55 Yaş	-.196	,184	,967
			56 Yaş ve Üzeri	,265	,353	,998
		26-35 Yaş	18-25 Yaş	,135	,165	,995
			36-45 Yaş	-.385	,141	,065
			46-55 Yaş	-.061	,169	1,000
			56 Yaş ve Üzeri	,400	,345	,954
		36-45 Yaş	18-25 Yaş	,521*	,160	,014
			26-35 Yaş	,385	,141	,065
			46-55 Yaş	,324	,163	,399
			56 Yaş ve Üzeri	,786	,342	,328
		46-55 Yaş	18-25 Yaş	,196	,184	,967
			26-35 Yaş	,061	,169	1,000
			36-45 Yaş	-.324	,163	,399
			56 Yaş ve Üzeri	,462	,354	,908
		56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	-.265	,353	,998
			26-35 Yaş	-.400	,345	,954
			36-45 Yaş	-.786	,342	,328
		46-55 Yaş	-.462	,354	,908	
M21-Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder.	Tukey HSD	18-25 Yaş	26-35 Yaş	,289	,156	,346
			36-45 Yaş	,070	,168	,994
			46-55 Yaş	,247	,190	,690
			56 Yaş ve Üzeri	-.561	,321	,407
		26-35 Yaş	18-25 Yaş	-.289	,156	,346
			36-45 Yaş	-.219	,145	,557
			46-55 Yaş	-.042	,169	,999
			56 Yaş ve Üzeri	-.850*	,309	,050
		36-45 Yaş	18-25 Yaş	-.070	,168	,994
			26-35 Yaş	,219	,145	,557
			46-55 Yaş	,177	,180	,865
			56 Yaş ve Üzeri	-.631	,316	,269
		46-55 Yaş	18-25 Yaş	-.247	,190	,690
			26-35 Yaş	,042	,169	,999
			36-45 Yaş	-.177	,180	,865
			56 Yaş ve Üzeri	-.808	,328	,101
		56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	,561	,321	,407
			26-35 Yaş	,850*	,309	,050
			36-45 Yaş	,631	,316	,269
			46-55 Yaş	,808	,328	,101
M23-Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar.	Tukey HSD	18-25 Yaş	26-35 Yaş	-.285	,163	,408
			36-45 Yaş	-.535*	,176	,021
			46-55 Yaş	-.112	,198	,980
			56 Yaş ve Üzeri	-.023	,336	1,000
		26-35 Yaş	18-25 Yaş	,285	,163	,408
			36-45 Yaş	-.250	,151	,467
			46-55 Yaş	,172	,177	,867
			56 Yaş ve Üzeri	,262	,324	,927
		36-45 Yaş	18-25 Yaş	,535*	,176	,021
			26-35 Yaş	,250	,151	,467
			46-55 Yaş	,422	,189	,169
			56 Yaş ve Üzeri	,512	,330	,530
		46-55 Yaş	18-25 Yaş	,112	,198	,980
			26-35 Yaş	-.172	,177	,867
			36-45 Yaş	-.422	,189	,169
			56 Yaş ve Üzeri	,090	,343	,999
		56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	,023	,336	1,000
			26-35 Yaş	-.262	,324	,927

			36-45 Yaş	-,512	,330	,530
			46-55 Yaş	-,090	,343	,999
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler.	Tukey HSD					
	Tamhane	18-25 Yaş	26-35 Yaş	,089	,153	1,000
			36-45 Yaş	,585*	,197	,033
			46-55 Yaş	-,090	,160	1,000
			56 Yaş ve Üzeri	-,045	,344	1,000
		26-35 Yaş	18-25 Yaş	-,089	,153	1,000
			36-45 Yaş	,497	,181	,065
			46-55 Yaş	-,179	,140	,895
			56 Yaş ve Üzeri	-,134	,335	1,000
		36-45 Yaş	18-25 Yaş	-,585*	,197	,033
			26-35 Yaş	-,497	,181	,065
			46-55 Yaş	-,676*	,186	,004
			56 Yaş ve Üzeri	-,631	,357	,634
		46-55 Yaş	18-25 Yaş	,090	,160	1,000
			26-35 Yaş	,179	,140	,895
			36-45 Yaş	,676*	,186	,004
			56 Yaş ve Üzeri	,045	,338	1,000
		56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	,045	,344	1,000
			26-35 Yaş	,134	,335	1,000
			36-45 Yaş	,631	,357	,634
		46-55 Yaş	-,045	,338	1,000	
M26-Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim.	Tukey HSD					
	Tamhane	18-25 Yaş	26-35 Yaş	-,215	,134	,687
			36-45 Yaş	-,561*	,130	,000
			46-55 Yaş	-,311	,160	,433
			56 Yaş ve Üzeri	-,061	,161	1,000
		26-35 Yaş	18-25 Yaş	,215	,134	,687
			36-45 Yaş	-,346*	,116	,031
			46-55 Yaş	-,096	,149	,999
			56 Yaş ve Üzeri	,154	,150	,976
		36-45 Yaş	18-25 Yaş	,561*	,130	,000
			26-35 Yaş	,346*	,116	,031
			46-55 Yaş	,250	,145	,606
			56 Yaş ve Üzeri	,500*	,146	,025
		46-55 Yaş	18-25 Yaş	,311	,160	,433
			26-35 Yaş	,096	,149	,999
			36-45 Yaş	-,250	,145	,606
			56 Yaş ve Üzeri	,250	,174	,822
		56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	,061	,161	1,000
			26-35 Yaş	-,154	,150	,976
			36-45 Yaş	-,500*	,146	,025
		46-55 Yaş	-,250	,174	,822	
M27- Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir.	Tukey HSD					
		18-25 Yaş	26-35 Yaş	-,147	,142	,838
			36-45 Yaş	-,594*	,153	,001
			46-55 Yaş	,195	,172	,788
			56 Yaş ve Üzeri	,061	,291	1,000
		26-35 Yaş	18-25 Yaş	,147	,142	,838
			36-45 Yaş	-,447*	,131	,007
			46-55 Yaş	,342	,153	,172
			56 Yaş ve Üzeri	,207	,281	,947
		36-45 Yaş	18-25 Yaş	,594*	,153	,001
			26-35 Yaş	,447*	,131	,007
			46-55 Yaş	,789*	,164	,000
			56 Yaş ve Üzeri	,655	,286	,152
		46-55 Yaş	18-25 Yaş	-,195	,172	,788
			26-35 Yaş	-,342	,153	,172
			36-45 Yaş	-,789*	,164	,000
			56 Yaş ve Üzeri	-,135	,297	,991
		56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	-,061	,291	1,000

			26-35 Yaş	-,207	,281	,947
			36-45 Yaş	-,655	,286	,152
			46-55 Yaş	,135	,297	,991
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Tukey HSD					
	Tamhane	18-25 Yaş	26-35 Yaş	-,140	,143	,982
			36-45 Yaş	-,387*	,136	,050
			46-55 Yaş	-,357	,169	,314
			56 Yaş ve Üzeri	,303	,337	,992
		26-35 Yaş	18-25 Yaş	,140	,143	,982
			36-45 Yaş	-,247	,139	,547
			46-55 Yaş	-,217	,171	,902
			56 Yaş ve Üzeri	,443	,338	,907
		36-45 Yaş	18-25 Yaş	,387*	,136	,050
			26-35 Yaş	,247	,139	,547
			46-55 Yaş	,030	,165	1,000
			56 Yaş ve Üzeri	,690	,335	,461
		46-55 Yaş	18-25 Yaş	,357	,169	,314
			26-35 Yaş	,217	,171	,902
			36-45 Yaş	-,030	,165	1,000
			56 Yaş ve Üzeri	,660	,350	,557
		56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	-,303	,337	,992
			26-35 Yaş	-,443	,338	,907
			36-45 Yaş	-,690	,335	,461
		46-55 Yaş	-,660	,350	,557	
M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Tukey HSD					
	Tamhane	18-25 Yaş	26-35 Yaş	-,218	,167	,885
			36-45 Yaş	-,564*	,165	,008
			46-55 Yaş	-,364	,200	,523
			56 Yaş ve Üzeri	,258	,346	,998
		26-35 Yaş	18-25 Yaş	,218	,167	,885
			36-45 Yaş	-,346	,150	,198
			46-55 Yaş	-,146	,188	,997
			56 Yaş ve Üzeri	,476	,339	,868
		36-45 Yaş	18-25 Yaş	,564*	,165	,008
			26-35 Yaş	,346	,150	,198
			46-55 Yaş	,200	,185	,965
			56 Yaş ve Üzeri	,821	,338	,262
		46-55 Yaş	18-25 Yaş	,364	,200	,523
			26-35 Yaş	,146	,188	,997
			36-45 Yaş	-,200	,185	,965
			56 Yaş ve Üzeri	,622	,357	,651
		56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	-,258	,346	,998
			26-35 Yaş	-,476	,339	,868
			36-45 Yaş	-,821	,338	,262
		46-55 Yaş	-,622	,357	,651	
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	Tukey HSD					
	Tamhane	18-25 Yaş	26-35 Yaş	-,041	,151	1,000
			36-45 Yaş	-,403	,150	,078
			46-55 Yaş	,249	,189	,879
			56 Yaş ve Üzeri	-,129	,187	,999
		26-35 Yaş	18-25 Yaş	,041	,151	1,000
			36-45 Yaş	-,361	,140	,103
			46-55 Yaş	,291	,182	,698
			56 Yaş ve Üzeri	-,087	,179	1,000
		36-45 Yaş	18-25 Yaş	,403	,150	,078
			26-35 Yaş	,361	,140	,103
			46-55 Yaş	,652*	,180	,005
			56 Yaş ve Üzeri	,274	,178	,774
		46-55 Yaş	18-25 Yaş	-,249	,189	,879
			26-35 Yaş	-,291	,182	,698
			36-45 Yaş	-,652*	,180	,005

		56 Yaş ve Üzeri	-,378	,212	,580
	56 Yaş ve Üzeri	18-25 Yaş	,129	,187	,999
		26-35 Yaş	,087	,179	1,000
		36-45 Yaş	-,274	,178	,774
		46-55 Yaş	,378	,212	,580

Yukarıdaki tablolara göreyaşın alt gruplarına göre farklılık olup olmadığı incelenmiş ve aşağıdaki sonuçlar bulunmuştur.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,339>0,05) “Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir” maddesi için müşterilerin yaş aralığı alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,61 olduğundan, müşterilerin yaş aralığı alt grupları yaklaşık olarak katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,087>0,05“Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir” maddesi için müşterilerin yaş aralığı alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,86 olduğundan, müşterilerin yaş aralığı alt grupları katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,027<0,05“Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler” maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında fark vardır. Homojen testinin sig=0,001<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testinin sonucuna bakıldığında (18-25)yaş müşteriler, (46-55)yaş müşterilerden farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değer (18-25)yaş müşteriler=4,48 (26-35)yaş müşteriler=4,08 (36-45)yaş müşteriler=4,07 (46-55)yaş müşteriler=3,81 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=4,00 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için,(18-25)yaş müşteriler katılıyorum, (26-35)yaş müşteriler katılıyorum, (36-45)yaş müşteriler katılıyorum,(46-55)yaş müşteriler katılıyorum a yakın,(56 ve üzeri)yaş müşteriler katılıyorum dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,006<0,05) “Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır” maddesi için medeni durumun tüm alt grupları arasında farklılık var demektir. Homojen testinde sig=0,437>0,05 olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey

testinin sonucuna bakıldığında (26-35)yaş müşterilerle (36-45)yaş müşteriler arasında farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama değer (18-25)yaş müşteriler=3,48 (26-35)yaş müşteriler=3,06 (36-45)yaş müşteriler=3,60 (46-55)yaş müşteriler=3,44 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=3,00 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için,(18-25)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arasında, (26-35)yaş müşteriler kararsız, (36-45)yaş müşteriler katılıyorum a yakın,(46-55)yaş müşteriler kararsız,(56 ve üzeri)yaş müşteriler kararsız dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,027<0,05) "Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler" maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında fark vardır. Homojen testinin sig=0,017<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testinin sonucuna bakıldığında (18-25)yaş müşteriler, (26-35)yaş müşterilerden farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değer (18-25)yaş müşteriler=4,44 (26-35)yaş müşteriler=3,97 (36-45)yaş müşteriler=4,24 (46-55)yaş müşteriler=3,94 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=4,17 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için,(18-25)yaş müşteriler katılıyorum, (26-35)yaş müşteriler katılıyorum, (36-45)yaş müşteriler katılıyorum, (46-55)yaş müşteriler katılıyorum,(56 ve üzeri)yaş müşteriler katılıyorum dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,041<0,05) "Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır"maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında fark vardır. Homojen testinin sig=0,009<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testinin sonucuna bakıldığında (26-35)yaş müşteriler, (36-45)yaş müşterilerden farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değer (18-25)yaş müşteriler=4,18 (26-35)yaş müşteriler=3,89 (36-45)yaş müşteriler=4,35 (46-55)yaş müşteriler=4,00 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=4,08 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için,(18-25)yaş müşteriler katılıyorum, (26-35)yaş müşteriler katılıyorum a yakın, (36-45)yaş müşteriler katılıyorum u aşmıştır,(46-55)yaş müşteriler katılıyorum, (56 ve üzeri)yaş müşteriler katılıyorum dedikleri görülmüştür.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,246>0,05$) "Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir" maddesi için müşterilerin yaş aralığı alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,24 olduğundan, müşterilerin yaş aralığı alt grupları kararsız ile katılıyor arsında fikir beyan etmişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,013<0,05$) "Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir" maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında farklılık vardır. Homojen testinin $\text{sig}=0,002<0,05$ olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testinin sonucuna bakıldığında (36-45)yaş müşteriler; (26-35)yaş müşteriler ve (46-55)yaş müşterilerden farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değer (18-25)yaş müşteriler=3,56 (26-35)yaş müşteriler=3,54 (36-45)yaş müşteriler=4,00 (46-55)yaş müşteriler=3,48 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=3,42 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, (18-25)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arsında, (26-35)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arsında, (36-45)yaş müşteriler katılıyor,(46-55)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arsında,(56 ve üzeri)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arsında dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,001<0,05$) "Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler" maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında farklılık vardır. Homojen testinin $\text{sig}=0,006<0,05$ olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testinin sonucuna bakıldığında (36-45)yaş müşteriler ve (46-55)yaş müşteriler den farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değer (18-25)yaş müşteriler=3,85 (26-35)yaş müşteriler=3,75 (36-45)yaş müşteriler=4,12 (46-55)yaş müşteriler=3,31 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=4,08 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, (18-25)yaş müşteriler katılıyor, (26-35)yaş müşteriler katılıyor a yakın, (36-45)yaş müşteriler katılıyor,(46-55)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arsında,(56 ve üzeri)yaş müşteriler katılıyor dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,003<0,05$) "Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin

üzerindedir” maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında farklılık vardır. Homojen testinin $\text{sig}=0,005<0,05$ olduğundan Tamhane’s T2 testine bakılır. Tamhane’s T2 testinin sonucuna bakıldığında (36-45)yaş müşteriler ile(46-55)yaş müşteriler ve (56 ve üzeri)yaş müşteriler farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değer (18-25)yaş müşteriler=3,20 (26-35)yaş müşteriler=3,35 (36-45)yaş müşteriler=3,61 (46-55)yaş müşteriler=2,96 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=2,67 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, (18-25)yaş müşteriler kararsız a yakın, (26-35)yaş müşteriler kararsız a yakın, (36-45)yaş müşteriler katılıyor a yakın,(46-55)yaş müşteriler kararsız,(56 ve üzeri)yaş müşteriler kararsız dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,000<0,05$) “Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır”maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında farklılık vardır. Homojen testinin $\text{sig}=0,000<0,05$ olduğundan Tamhane’s T2 testine bakılır. Tamhane’s T2 testinin sonucuna bakıldığında (56 ve üzeri)yaş müşteriler; (26-35)yaş müşteriler ve (36-45)yaş müşterilerden farklı olduğu ayrıca (36-45)yaş müşteriler,(46-55)yaş müşteriler farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değer (18-25)yaş müşteriler=3,85 (26-35)yaş müşteriler=3,87 (36-45)yaş müşteriler=4,17 (46-55)yaş müşteriler=3,42 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=3,33 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, (18-25)yaş müşteriler katılıyor, (26-35)yaş müşteriler katılıyor, (36-45)yaş müşteriler katılıyor,(46-55)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arasında,(56 ve üzeri)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arasında dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,625>0,05$) “Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim” maddesi için müşterilerin yaş aralığı alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 4,21 olduğundan, müşterilerin yaş aralığı alt grupları katılıyorum demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,617>0,05$) “Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum”maddesi için müşterilerin yaş aralığı alt grupları

arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,51 olduğundan, müşterilerin yaş aralığı alt grupları kararsız ile katılıyor arasında fikir beyan etmişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,146>0,05) “Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur” maddesi için müşterilerin yaş aralığı alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,33 olduğundan, müşterilerin yaş aralığı alt grupları kararsız ile katılıyor arasında fikir beyan etmişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,000<0,05) “Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar” maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında farklılık vardır. Homojen testinin sig=0,008<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testinin sonucuna bakıldığında (36-45)yaş müşteriler; (18-25)yaş müşteriler ve (56 ve üzeri)yaş müşteriler farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değer (18-25)yaş müşteriler=3,17 (26-35)yaş müşteriler=3,45 (36-45)yaş müşteriler=3,82 (46-55)yaş müşteriler=3,44 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=2,83 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, (18-25)yaş müşteriler kararsız a yakın, (26-35)yaş müşteriler kararsız a yakın, (36-45)yaş müşteriler katılıyor,(46-55)yaş müşteriler kararsız a yakın,(56 ve üzeri)yaş müşteriler kararsız a yakın dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,074>0,05)“Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir” maddesi için müşterilerin yaş aralığı alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,79 olduğundan, müşterilerin yaş aralığı alt grupları katılıyor demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,087>0,05) “Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır” maddesi için müşterilerin yaş aralığı alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,74 olduğundan, müşterilerin yaş aralığı alt grupları katılıyor demişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,212>0,05) “Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum” maddesi için müşterilerin yaş aralığı alt grupları arasında farklılık

yoktur. Ortalama değer 3,57 olduğundan, müşterilerin yaş aralığı alt grupları kararsız ile katılıyor arsında fikir beyan etmişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,085>0,05) “Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum” maddesi için müşterilerin yaş aralığı alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,30 olduğundan, müşterilerin yaş aralığı alt grupları kararsız ile katılıyor arsında fikir beyan etmişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,010<0,05) “Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum” maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında farklılık vardır. Homojen testinin sig=0,010<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testinin sonucuna bakıldığında (18-25)yaş müşteriler ile(36-45)yaş müşteriler farklı olduğu görölmektedir. Ortalama değerin (18-25)yaş müşteriler=3,52 (26-35)yaş müşteriler=3,65 (36-45)yaş müşteriler=4,04 (46-55)yaş müşteriler=3,71 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=3,25 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, (18-25)yaş müşteriler kararsız a yakın, (26-35)yaş müşteriler kararsız a yakın, (36-45)yaş müşteriler katılıyor,(46-55)yaş müşteriler katılıyor,(56 ve üzeri)yaş müşteriler kararsız a yakın dedikleri görölmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,036<0,05) “Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder” maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında farklılık vardır. Homojen testinde sig=0,153>0,05 olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testinin sonucuna bakıldığında (26-35)yaş müşteriler ile (56 ve üzeri)yaş müşteriler arsına farklılık olduğu görölmektedir. Ortalama değerin (18-25)yaş müşteriler=3,59 (26-35)yaş müşteriler=3,66 (36-45)yaş müşteriler=3,67 (46-55)yaş müşteriler=3,31 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=3,25 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, (18-25)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arsında, (26-35)yaş müşteriler katılıyor a yakın, (36-45)yaş müşteriler katılıyor a yakın,(46-55)yaş müşteriler kararsız,(56 ve üzeri)yaş müşteriler kararsız dedikleri görölmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,075>0,05$) “Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir” maddesi için müşterilerin yaş aralığı alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,58 olduğundan, müşterilerin yaş aralığı alt grupları kararsız ile katılıyor arsında fikir beyan etmişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,027<0,05$)“Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar”maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında farklılık vardır. Homojen testinde $\text{sig}=0,424>0,05$ olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testinin sonucuna bakıldığında (18-25)yaş müşterilerle (36-45)yaş müşteriler arasında farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama değer (18-25)yaş müşteriler=3,56 (26-35)yaş müşteriler=3,85 (36-45)yaş müşteriler=4,10 (46-55)yaş müşteriler=3,67 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=3,58 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için,(18-25)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arasında, (26-35)yaş müşteriler katılıyor, (36-45)yaş müşteriler katılıyor,(46-55)yaş müşteriler katılıyor a yakın,(56 ve üzeri)yaş müşteriler kararsız dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($\text{sig}=0,002<0,05$)“Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler”maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında farklılık vardır. Homojen testinin $\text{sig}=0,000<0,05$ olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testinin sonucuna bakıldığında ((36-45)yaş müşteriler;18-25)yaş müşteriler ve (46-55)yaş müşteriler farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değer (18-25)yaş müşteriler=4,12 (26-35)yaş müşteriler=4,03 (36-45)yaş müşteriler=3,54 (46-55)yaş müşteriler=4,21 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=4,17 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için,(18-25)yaş müşteriler katılıyor, (26-35)yaş müşteriler katılıyor, (36-45)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arasında,(46-55)yaş müşteriler katılıyor,(56 ve üzeri)yaş müşteriler katılıyor dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($\text{sig}=0,505>0,05$) “Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur” maddesi için müşterilerin yaş aralığı alt

grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,70 olduğundan, müşterilerin yaş aralığı alt grupları katılıyor a yakın fikir beyan etmişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,002<0,05) “Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim” maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında farklılık vardır. Homojen testinin sig=0,001<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testinin sonucuna bakıldığında (36-45)yaş müşteriler; (18-25)yaş müşteriler, (26-35)yaş müşteriler ve(56 ve üzeri)yaş müşteriler farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değer (18-25)yaş müşteriler=3,94 (26-35)yaş müşteriler=4,15 (36-45)yaş müşteriler=4,50 (46-55)yaş müşteriler=4,25 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=4,00 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için, (18-25)yaş müşteriler katılıyor, (26-35)yaş müşteriler katılıyor, (36-45)yaş müşteriler katılıyor ile kesin katılıyor arasında,(46-55)yaş müşteriler katılıyor,(56 ve üzeri)yaş müşteriler katılıyor dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,000<0,05) Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir” maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında farklılık vardır. Homojen testinin sig=0,365>0,05 olduğundan Tukey testine bakılır. Tukey testinin sonucuna bakıldığında (36-45)yaş müşteriler; (18-25)yaş müşteriler, (26-35)yaş müşteriler ve(46-55)yaş müşteriler farklı olduğu görülmektedir. Ortalama değer (18-25)yaş müşteriler=3,56 (26-35)yaş müşteriler=3,71 (36-45)yaş müşteriler=4,15 (46-55)yaş müşteriler=3,37 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=3,50 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için,(18-25)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arasında, (26-35)yaş müşteriler katılıyor a yakın, (36-45)yaş müşteriler katılıyor,(46-55)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arasında, (56 ve üzeri)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arasında dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,034<0,05) “Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur” maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında farklılık vardır. Homojen testinin sig=0,003<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testinin sonucuna bakıldığında (18-25)yaş müşterilerle (36-45)yaş

müşteriler arasında farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama değer (18-25)yaş müşteriler=3,47 (26-35)yaş müşteriler=3,61 (36-45)yaş müşteriler=3,86 (46-55)yaş müşteriler=3,83 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=3,17 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için,(18-25)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arasında, (26-35)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arasında, (36-45)yaş müşteriler katılıyor,(46-55)yaş müşteriler katılıyor,(56 ve üzeri)yaş müşteriler kararsız a yakın dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,010<0,05) “Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur” maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında farklılık vardır. Homojen testinin sig=0,025<0,05 olduğundan Tamhane's T2 testine bakılır. Tamhane's T2 testinin sonucuna bakıldığında (18-25)yaş müşterilerle (36-45)yaş müşteriler arasında farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama değer (18-25)yaş müşteriler=3,42 (26-35)yaş müşteriler=3,64 (36-45)yaş müşteriler=3,95 (46-55)yaş müşteriler=3,79 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=3,17 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için,(18-25)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arasında, (26-35)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arasında, (36-45)yaş müşteriler katılıyor,(46-55)yaş müşteriler katılıyor,(56 ve üzeri)yaş müşteriler kararsız dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,234>0,05) “Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim”maddesi için müşterilerin yaş aralığı alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 4,07 olduğundan, müşterilerin yaş aralığı alt grupları katılıyor fikir beyan etmişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,734>0,05) “Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır”maddesi için müşterilerin yaş aralığı alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,78 olduğundan, müşterilerin yaş aralığı alt grupları katılıyor fikir beyan etmişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,100>0,05) “Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık

konusunda yeterli bilgiye sahiptir” maddesi için müşterilerin yaş aralığı alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,60 olduğundan, müşterilerin yaş aralığı alt grupları katılıyor a yakın fikir beyan etmişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten büyük olduğundan (sig=0,591>0,05) “Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum” maddesi için müşterilerin yaş aralığı alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,88 olduğundan, müşterilerin yaş aralığı alt grupları katılıyor fikir beyan etmişlerdir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten küçük olduğundan (sig=0,000<0,05) “Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır” maddesi için müşterilik yılının alt grupları arasında farklılık vardır. Homojen testinin sig=0,002<0,05 olduğundan Tamhane’s T2 testine bakılır. Tamhane’s T2 testinin sonucuna bakıldığında (36-45)yaş müşteriler ile (46-55)yaş müşteriler arasına farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama değer (18-25)yaş müşteriler=3,79 (26-35)yaş müşteriler=3,83 (36-45)yaş müşteriler=4,19 (46-55)yaş müşteriler=3,54 (56 ve üzeri)yaş müşteriler=3,92 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için,(18-25)yaş müşteriler katılıyor, (26-35)yaş müşteriler katılıyor, (36-45)yaş müşteriler katılıyor, (46-55)yaş müşteriler kararsız ile katılıyor arasında, (56 ve üzeri)yaş müşteriler katılıyor dedikleri görülmektedir.

ANOVA testinin significance değeri 0,05’ten büyük olduğundan (sig=0,318>0,05) “Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler” maddesi için müşterilerin yaş aralığı alt grupları arasında farklılık yoktur. Ortalama değer 3,90 olduğundan, müşterilerin yaş aralığı alt grupları katılıyor fikir beyan etmişlerdir.

4.3.7.Katılım Bankalarının Müşterilerinin Cinsiyet Durumuna Göre Karşılaştırılması

Tablo 26:K.B.’nin müşterilerinin cinsiyet gruplarına göre T testi sonuçları

Varyansların Homojenliği Levene Varyans Testi						
İfadeler	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir	Equal variances assumed	,184	,668	-1,539	335	,125
	Equal variances not assumed			-1,511	135,335	,133

M2- Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektir.	Equal variances assumed	,539	,463	-2,348	335	,019
	Equal variances not assumed			-2,406	145,423	,017
M3- Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	Equal variances assumed	11,351	,001	-2,366	335	,019
	Equal variances not assumed			-2,096	116,872	,038
M4- Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	Equal variances assumed	13,758	,000	-1,846	335	,066
	Equal variances not assumed			-1,992	160,397	,048
M5- Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler.	Equal variances assumed	,033	,857	-,691	335	,490
	Equal variances not assumed			-,720	149,711	,473
M6- Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	Equal variances assumed	,388	,534	-2,173	335	,030
	Equal variances not assumed			-2,275	151,181	,024
M7- Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	Equal variances assumed	,000	,994	-2,289	335	,023
	Equal variances not assumed			-2,202	131,079	,029
M8- Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir.	Equal variances assumed	,551	,458	-2,348	335	,019
	Equal variances not assumed			-2,299	134,831	,023
M9- Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	Equal variances assumed	6,067	,014	-3,464	335	,001
	Equal variances not assumed			-3,329	130,942	,001
M10- Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	Equal variances assumed	2,386	,123	-1,015	335	,311
	Equal variances not assumed			-1,034	143,918	,303
M11- Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	Equal variances assumed	,066	,797	-2,990	335	,003
	Equal variances not assumed			-3,091	147,849	,002
M12- Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim.	Equal variances assumed	,044	,833	-2,040	335	,042
	Equal variances not assumed			-1,963	131,106	,052
M13- Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	Equal variances assumed	1,601	,207	-1,346	335	,179
	Equal variances not assumed			-1,301	131,976	,196
M14- Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur.	Equal variances assumed	,357	,551	-6,538	335	,000
	Equal variances not assumed			-6,324	132,233	,000
M15- Katılım Bankalarının personelleri müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Equal variances assumed	4,671	,031	-1,296	335	,196
	Equal variances not assumed			-1,402	160,851	,163
M16- Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir.	Equal variances assumed	,162	,687	-,149	335	,882
	Equal variances not assumed			-,157	153,114	,875
M17- Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	Equal variances assumed	1,745	,187	-,798	335	,426
	Equal variances not assumed			-,838	152,093	,404
M18- Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum.	Equal variances assumed	6,929	,009	-3,772	335	,000
	Equal variances not assumed			-3,532	126,004	,001
M19- Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	Equal variances assumed	7,226	,008	-,724	335	,469
	Equal variances not assumed			-,787	162,450	,432
M20- Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	Equal variances assumed	,587	,444	-1,490	335	,137
	Equal variances not assumed			-1,500	141,070	,136
M21- Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder.	Equal variances assumed	,086	,769	-,520	335	,603
	Equal variances not assumed			-,520	139,465	,604
M22- Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir.	Equal variances assumed	2,192	,140	-2,465	335	,014
	Equal variances not assumed			-2,310	126,109	,023
M23- Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar	Equal variances assumed	4,157	,042	-3,046	335	,003
	Equal variances not assumed			-2,892	128,504	,005
M24- Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler	Equal variances assumed	1,633	,202	-,287	335	,774
	Equal variances not assumed			-,285	138,066	,776
M25- Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur	Equal variances assumed	4,240	,040	-3,379	335	,001
	Equal variances not assumed			-3,190	127,451	,002
M26- Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim	Equal variances assumed	,060	,807	-,473	335	,637
	Equal variances not assumed			-,468	136,888	,641

M27- Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir.	Equal variances assumed	1,055	,305	-2,194	335	,029
	Equal variances not assumed			-2,104	130,451	,037
M28- Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Equal variances assumed	,031	,861	-,496	335	,620
	Equal variances not assumed			-,514	148,458	,608
M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Equal variances assumed	,657	,418	-,272	335	,786
	Equal variances not assumed			-,286	152,435	,775
M30-Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim.	Equal variances assumed	,451	,502	-1,239	335	,216
	Equal variances not assumed			-1,284	148,440	,201
M31-Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır.	Equal variances assumed	5,509	,019	-2,921	335	,004
	Equal variances not assumed			-2,711	124,343	,008
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	Equal variances assumed	,157	,692	-3,753	335	,000
	Equal variances not assumed			-3,793	142,041	,000
M33-Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum.	Equal variances assumed	13,742	,000	-2,863	335	,004
	Equal variances not assumed			-2,607	121,108	,010
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	Equal variances assumed	17,771	,000	-3,537	335	,000
	Equal variances not assumed			-3,116	116,056	,002
M35-Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler.	Equal variances assumed	12,604	,000	-5,320	335	,000
	Equal variances not assumed			-4,740	117,714	,000

Tablo 27:K.B.'nın müşterilerinin cinsiyet gruplarına göre grup istatistikleri

Group Statistics					
	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata Ortalama
M1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir	Kadın	83	3,42	1,308	,144
	Erkek	254	3,67	1,261	,079
M2-Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	Kadın	83	3,63	1,009	,111
	Erkek	254	3,94	1,058	,066
M3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	Kadın	83	3,86	1,354	,149
	Erkek	254	4,20	1,064	,067
M4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	Kadın	83	3,13	1,009	,111
	Erkek	254	3,40	1,174	,074
M5-Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler.	Kadın	83	4,06	1,004	,110
	Erkek	254	4,15	1,087	,068
M6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	Kadın	83	3,87	,985	,108
	Erkek	254	4,16	1,077	,068
M7-Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	Kadın	83	2,99	1,225	,134
	Erkek	254	3,32	1,134	,071
M8-Katılım bankalarının personelleri sorunlarıyla daha içten ilgilenmektedir.	Kadın	83	3,41	1,094	,120
	Erkek	254	3,72	1,050	,066
M9-Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	Kadın	83	3,45	1,150	,126
	Erkek	254	3,92	1,064	,067
M10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	Kadın	83	3,19	1,076	,118
	Erkek	254	3,33	1,115	,070
M11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	Kadın	83	3,58	,912	,100
	Erkek	254	3,94	,974	,061
M12-Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim.	Kadın	83	4,01	1,065	,117
	Erkek	254	4,27	,987	,062
M13-Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	Kadın	83	3,36	1,245	,137
	Erkek	254	3,56	1,163	,073
M14-Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur.	Kadın	83	3,16	,956	,105
	Erkek	254	3,91	,896	,056

M15-Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	Kadın	83	3,34	,901	,099
	Erkek	254	3,50	1,051	,066
M16-Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir.	Kadın	83	3,77	,992	,109
	Erkek	254	3,79	1,100	,069
M17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	Kadın	83	3,66	1,003	,110
	Erkek	254	3,77	1,105	,069
M18-Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum.	Kadın	83	3,16	1,254	,138
	Erkek	254	3,70	1,102	,069
M19-Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	Kadın	83	3,23	,902	,099
	Erkek	254	3,32	1,062	,067
M20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	Kadın	83	3,57	1,038	,114
	Erkek	254	3,76	1,052	,066
M21-Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder	Kadın	83	3,75	1,034	,114
	Erkek	254	3,81	1,034	,065
M22-Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir.	Kadın	83	3,37	,959	,105
	Erkek	254	3,65	,844	,053
M23-Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar.	Kadın	83	3,51	1,152	,126
	Erkek	254	3,92	1,039	,065
M24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler.	Kadın	83	3,93	1,135	,125
	Erkek	254	3,97	1,121	,070
M25-Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur.	Kadın	83	3,36	1,154	,127
	Erkek	254	3,81	1,030	,065
M26 Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim.	Kadın	83	4,17	,881	,097
	Erkek	254	4,22	,861	,054
M27-Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir.	Kadın	83	3,53	1,016	,112
	Erkek	254	3,80	,935	,059
M28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Kadın	83	3,61	,948	,104
	Erkek	254	3,68	1,017	,064
M29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	Kadın	83	3,66	1,027	,113
	Erkek	254	3,70	1,134	,071
M30-Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim.	Kadın	83	3,96	,862	,095
	Erkek	254	4,11	,924	,058
M31-Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır.	Kadın	83	3,51	1,097	,120
	Erkek	254	3,87	,947	,059
M32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	Kadın	83	3,23	1,028	,113
	Erkek	254	3,72	1,050	,066
M33-Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum.	Kadın	83	3,63	1,067	,117
	Erkek	254	3,96	,886	,056
M34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	Kadın	83	3,53	1,203	,132
	Erkek	254	3,98	,934	,059
M35-Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler.	Kadın	83	3,40	1,158	,127
	Erkek	254	4,06	,920	,058

Yukarıdaki tablolara göre cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık olup olmadığı incelenmiş ve aşağıdaki sonuçlar bulunmuştur.

T testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,125>0,05) olduğundan "Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir" maddesi için cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık yoktur. Ortalama değerlerin kadın =3,42 ve erkek= 3,63 olması da farklılık olmadığını desteklemektedir. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler aynı düşünmekte ve kararsız ile katılıyorum arasında bir fikir beyan etmişlerdir.

T testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,019 <0,05) “Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir” maddesi için cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın =3,63 ve erkek= 3,94 olması da farklılık olduğunu desteklemektedir. Yani bu madde için kadınlar kararsız ile katılıyorum arasında fikir beyan ederken ve erkekler katılıyorum demişlerdir.

T testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,038 <0,05) “Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler” maddesi için cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın =3,86 ortalama ile katılıyorum fikrine yaklaşıyor iken, erkek= 4,20 ortalaması ile katılıyorum fikrini geçmektedir. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler farklı düşünmektedirler.

T testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,048<0,05) “Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır” maddesi için cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın =3,13 ortalama ile çok kararsız, erkek= 3,40 ortalama ile kararsız ile katılıyorum arasındadır. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler farklı düşünmektedirler.

T testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,490>0,05) “Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler” maddesi için cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık yoktur. Ortalama incelendiğinde kadın =4,06 ve erkek= 4,15 dir. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler katılıyorum demişlerdir.

T testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,030 <0,05) “Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır” maddesi için cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın =3,87 ortalaması ile katılıyorum fikrine yaklaşıırken erkek= 4,16 ortalama ile katılıyorum fikrini aşmıştır. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler farklı düşünmektedirler.

T testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,023 <0,05) “Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini

çekmektedir” maddesi için cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın =2,99 ortalaması ile kararsızım fikrine yaklaşırken, erkek= 3,32 ortalaması ile kararsızım ile katılıyorum arasında fikrini beyan etmişlerdir. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler farklı düşünmektedirler.

T testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,019<0,05) “Katılım bankalarının personelleri sorunlarımla daha içten ilgilenmektedir” maddesi için cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın =3,41 ortalaması ile kararsızım fikrine yakınken ve erkek= 3,72 katılıyorum fikrine yakındır. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler farklı düşünmektedirler.

T testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,001<0,05) “Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler” maddesi için cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın =3,45 ile kararsız fakat erkek= 3,92 ile katılıyorum demişlerdir. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler farklı düşünmektedirler.

T testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,311>0,05) “Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir” maddesi için cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık yoktur. Ortalama incelendiğinde kadın =3,19 ve erkek= 3,33 dır. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler kararsızım fikriyle aynı düşünmektedirler.

T testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,003<0,05) “Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır” maddesi için cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın =3,58 ile kararsız fakat erkek= 3,94 katılmaktadırlar. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler farklı düşünmektedirler.

T testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,042<0,05) “Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim” maddesi için cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın =4,01 ile katılıyor, erkek= 4,27 ile katılıyorum fikrini aşmışlardır. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler farklı düşünmektedirler

T testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,179>0,05) “Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum” maddesi için cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık yoktur. Ortalama incelendiğinde kadın =3,36 ve erkek= 3,56'dır. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler kararsız oldukları görülmektedir.

T testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,000<0,05) “Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur” maddesi için farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın =3,16 ile kararsız, erkek= 3,91 katılıyorum demişlerdir. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler farklı düşünmektedirler.

T testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,163>0,05) “Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar” maddesi için cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık yoktur. Ortalama incelendiğinde kadın =3,34 ve erkek= 3,50'dır. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler kararsız ile katılıyorum arasında fikir beyan etmişlerdir.

T testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,882>0,05) “Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir” maddesi için farklılık yoktur. Ortalama incelendiğinde kadın =3,77 ve erkek= 3,79'dır. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler aynı düşünmektedirler ve katılıyorum fikir beyan etmişlerdir.

T testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,882>0,05) “Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır” maddesi için cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık yoktur. Ortalama incelendiğinde kadın =3,66 ve erkek= 3,77'dır. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler katılıyorum fikir beyan etmişlerdir.

T testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,001<0,05) “Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum” maddesi için farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın =3,16 ve erkek= 3,70'dır. Yani bu madde için kadınlar kararsız iken erkekler katılıyorum şeklinde düşünmektedirler.

T testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,432>0,05) “Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu

düşünüyorum” maddesi için farklılık yoktur. Ortalama incelendiğinde kadın =3,23 ve erkek= 3,32’dir. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler kararsız olduklarını beyan etmişlerdir.

T testinin significance değeri 0,05’ten büyük olduğundan (sig=0,137>0,05) “Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum” maddesi için farklılık yoktur. Ortalama incelendiğinde kadın =3,57 ve erkek= 3,76 dır. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler katılıyorum demişlerdir.

T testinin significance değeri 0,05’ten büyük olduğundan (sig=0,603>0,05) “Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder” maddesi için cinsiyetin alt grupları için farklılık yoktur. Ortalama incelendiğinde kadın =3,75 ve erkek= 3,81 dır. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler farklı düşünmemekte ve katılıyorum demektedir.

T testinin significance değeri 0,05’ten küçük olduğundan (sig=0,001<0,05) “Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir” maddesi için farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın =3,37 ve erkek= 3,65 dır. Yani bu madde için kadınlar kararsızken erkekler katılıyorum fikrine yaklaşmışlardır.

T testinin significance değeri 0,05’ten küçük olduğundan (sig=0,003<0,05) “Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar” maddesi için cinsiyetin alt grupları için farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın =3,51 ve erkek= 3,92 dır. Yani bu madde için kadınlar kararsızken, erkekler katılıyorum fikrine yaklaşmışlardır.

T testinin significance değeri 0,05’ten büyük olduğundan (sig=0,774>0,05) “Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler” maddesi için farklılık yoktur. Ortalama incelendiğinde kadın =3,93 ve erkek= 3,97 dır. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler aynı düşünmektedirler ve katılıyorum fikrini beyan etmektedirler.

T testinin significance değeri 0,05’ten küçük olduğundan (sig=0,002<0,05) “Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur” maddesi için farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde

kadın =3,36 ile kararsız fakat erkek= 3,81 katılıyorum demişlerdir. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler farklı düşünmektedirler.

T testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,637>0,05) “Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim” maddesi için cinsiyetin alt grupları için farklılık yoktur. Ortalama incelendiğinde kadın =4,17 ve erkek= 4,22 dır. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler aynı düşünmektedirler. Katılıyorum demektirler.

T testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,029<0,05) “Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir” maddesi için cinsiyetin alt gruplarında farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın =3,53 ve erkek= 3,80 dır. Yani bu madde için kadınlar kararsız fakat erkekler katılıyorum fikrine yakın olduğu görülmektedir.

T testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,620>0,05) “Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur” maddesi için cinsiyetin alt gruplarında farklılık yoktur. Ortalama incelendiğinde kadın =3,61 ve erkek= 3,68 dır. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler kararsızım ile katılıyorum arasında fikir beyan etmişlerdir.

T testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,786>0,05) “Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur” maddesi için farklılık yoktur. Ortalama incelendiğinde kadın =3,66 ve erkek= 3,70 dır. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler katılıyorum demişlerdir.

T testinin significance değeri 0,05'ten büyük olduğundan (sig=0,216>0,05) “Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim” maddesi için cinsiyetin alt grupları için farklılık yoktur. Ortalama incelendiğinde kadın =3,96 ve erkek= 4,11 dır. Yani bu madde için kadınlar ve katılıyorum demişlerdir.

T testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,008<0,05) “Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır” maddesi için farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın =3,51 ile kararsız fakat erkek= 3,87 ile katılıyorum demişlerdir. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler farklı düşünmektedirler.

T testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan sig=0,000<0,05) “Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir” maddesi için cinsiyetin alt grupları için farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın= 3,23 ve erkek= 3,72'dir. Yani bu madde için kadınlar kararsızken erkekler katılıyorum demişlerdir.

T testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan sig=0,010<0,05) “Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum” maddesi için farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın= 3,63 ve erkek= 3,96 dır. Yani bu madde için kadınlar kararsızım ile katılıyorum arasında iken erkekler katılıyorum demişlerdir.

T testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,002<0,05) “Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır” maddesi için cinsiyetin alt grupları için farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın =3,53 ile kararsız, erkek= 3,98 katılıyorum demektedir. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler farklı düşünmektedirler.

T testinin significance değeri 0,05'ten küçük olduğundan (sig=0,000<0,05) “Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler” maddesi için cinsiyetin alt grupları için farklılık olduğu görülmektedir. Ortalama incelendiğinde kadın =3,40 ile kararsız, erkek= 4,06 katılıyorum fikrini beyan etmişlerdir. Yani bu madde için kadınlar ve erkekler farklı düşünmektedirler.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışmada, katılım bankalarının tercih sebepleri altı ana başlık altında araştırılmıştır. Bunlar, Katılım bankalarında; Fiziki Koşullar, Personel Yaklaşımı, Çalışma Disiplini, Müşteri Memnuniyeti, Sanal Bankacılık Hizmetleri ve Dini Hassasiyet başlıklarıdır. Uygulanan anket formunda katılım bankaları müşterilerinin bu altı faktöre katılma dereceleri incelenmiş ve tercih sebepleri hakkında bilgi alınmıştır.

Katılım bankaları müşterilerinin müşteri oldukları yıllar; 0-5 yıl, 6-10 yıl, 11 yıl ve üzeri olmak üzere üç grupta ele alınmıştır. Veri analizinden elde edilen bulgulara göre müşterilik yılının bu üç alt grubunda anlamlı bir farklılık olmadığı ve yukarıda ifade edilen altı faktöre “katılıyorum” a yakın fikir beyan ettikleri ve müşterilerin müşterilik yılının bu üç alt grubu katılım bankalarıyla çalışmaktan memnun oldukları görülmektedir.

Katılım bankaları müşterilerinin medeni durumu; bekâr, evli ve dul olmak üzere üç alt grupta incelenmiştir. Veri analizinden elde edilen bulgulara göre medeni durumun bu üç alt grubunda anlamlı bir farklılık olmadığı ve yukarıda ifade edilen altı faktöre “katılıyorum” a yakın fikir beyan ettikleri ve müşterilerin medeni durumunun bu üç alt grubu katılım bankalarıyla çalışmaktan memnun oldukları görülmektedir.

Katılım bankalarının müşterilerinin eğitim durumları; ilköğretim, lise, üniversite ve lisansüstü olmak üzere dört grupta incelenmiştir. Veri analizinden elde edilen bulgulara göre eğitim durumunun bu dört alt grubunda, anlamlı bir farklılık olmadığı ve yukarıda ifade edilen altı faktöre “katılıyorum” a yakın fikir beyan ettikleri ve müşterilerin eğitim durumunun bu dört alt grubu katılım bankalarıyla çalışmaktan memnun oldukları görülmektedir. Fakat ilköğretim ve lise düzeyi müşteriler bankanın fiziksel koşulları hakkında “karasızım” a yakın oldukları görülmektedir.

Katılım bankalarının müşterilerinin meslek grupları; Memur, Özel Sektör, Serbest meslek, Ev Hanımı, Esnaf, Diğer olmak üzere altı grupta incelenmiştir. Veri

analizinden elde edilen bulgulara göre meslek gruplarının bu altı alt grubunda, anlamlı bir farklılık olmadığı ve yukarıda ifade edilen altı faktöre “katılıyorum” a yakın fikir beyan ettikleri ve müşterilerin Meslek gruplarının bu altı alt grubu katılım bankalarıyla çalışmaktan memnun oldukları görülmektedir. Fakat bu altı alt grup bankanın fiziksel koşulları hakkında “karasızım” fikir beyan ettikleri görülmektedir.

Katılım bankalarının müşterilerinin gelir düzeyi; 0-1600 TL, 1600-2500 TL, 2501-3400 TL, 3401-4300 TL, 4301 -5200 TL, 5201 TL üzeri, olmak üzere altı grupta incelenmiştir. Veri analizinden elde edilen bulgulara göre gelir düzeyinin bu altı alt grubunda, anlamlı bir farklılık olmadığı ve yukarıda ifade edilen altı faktöre “katılıyorum” a yakın fikir beyan ettikleri ve müşterilerin gelir düzeyinin bu altı alt grubu katılım bankalarıyla çalışmaktan memnun oldukları görülmektedir.

Katılım bankalarının müşterilerinin yaş grupları; 18-25 yaş, 26-35 yaş, 36-45 yaş, 46-55 yaş, 56 ve üzeri yaş olmak üzere beş grupta incelenmiştir. Veri analizinden elde edilen bulgulara göre yaş gruplarının bu beş alt grubunda, anlamlı bir farklılık olmadığı ve yukarıda ifade edilen altı faktöre “katılıyorum” a yakın fikir beyan ettikleri ve müşterilerin yaş gruplarının bu altı alt grubu katılım bankalarıyla çalışmaktan memnun oldukları görülmektedir.

Katılım bankalarının müşterilerinin cinsiyet durumu; kadın ve erkek olmak üzere iki grupta incelenmiştir. Veri analizinden elde edilen bulgulara göre cinsiyet durumu bu iki alt grubunda, anlamlı bir farklılık olmadığı ve yukarıda ifade edilen altı faktöre “katılıyorum” a yakın fikir beyan ettikleri ve müşterilerin cinsiyet durumunun bu iki alt grubu katılım bankalarıyla çalışmaktan memnun oldukları görülmektedir.

Sonuç olarak katılım bankaları müşterileri; bankanın fiziki koşullarını, personelin müşteriyle ilgilenmesini, bankanın çalışma disiplinini, sanal bankacılık hizmetlerini ve dini hassasiyetini beğenmektedirler. Tercih sebeplerinin sadece din olmadığı da anlaşılmaktadır. Fakat İslam ülkelerinin İslami finansa ciddi ihtiyaç duydukları açıkça ortadadır. Abbasi devleti, Endülüs devleti, Selçuklu devleti, Osmanlı devleti gibi eski büyük İslam devletlerinin ekonomik faaliyetleri araştırılıp, ortaya konulması ve bu birikim üzerine yeni çalışmalar yapılarak 21. Yüzyıl İslami finans sektörü geliştirilmelidir.

KAYNAKÇA

- AKCAN Ahmet. Özel Finans Kurumlarının Türk Finans Sektöründeki Konumu Ve Geleceği, Doktora Tezi, Malatya, (1997).
- AKTEPE İsak Emin. İslam Hukuku Çerçevesinde Finans Ve Bankacılık, Erkam Matbaası, İstanbul, (2010).
- AKBULAK Yavuz. ve Özgüç Erkan. Alternatif Finansman Yöntemi Olarak İslami Finansal Araçlar Ve Türkiye'de Uygulanabilirliği Üzerine Düşünceler, Aktive Bankacılık Ve Finans Dergisi, (2004).
- ALTUĞ O. Banka İşlemleri & Muhasebesi, Türkmen Kitabevi, İstanbul, (2000).
- ALTUĞ O. Banka İşlemleri Ve Muhasebesi, Evrim Yayınları, İstanbul, (1996).
- ARSLAN D. Bankacılık Sektöründe Kredi Kullanıcılarının Değerlendirilmesi, Atılım Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, (2014).
- AYPEK N. Türk Sermaye Piyasasında Özel Finans Kurumlarının Yeri Ve İşleyişi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, (1988).
- ATA H. Ali. ve BUĞAN Mehmet Fatih. Factors Affecting The Efficiency Of İslamic And Conventional Banks In Turkey, Journal Of İslamic Economics, Banking And Finance, (2016).
- BABUŞCU Şenol. HAZAR Adalet. Genel Bankacılık Bilgileri, Akademi Eğitim, Ankara, (2017).
- BATTAL A. Bankalarla Özel Finans Kurumlarının Mukayesesi, Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, (1993).
- BATTAL A. Bankacılık Kanunu Şerhi, Seçkin Yayınları, Ankara, (2007).
- BAYINDIR Abdulaziz. Ticaret Ve Faiz, Süleymaniye Vakfı Yayınları, İstanbul, (2007).
- BAYINDIR Servet. İslam Hukuku Penceresinden Faizsiz Bankacılık, Rağbet Yayınları, İstanbul, (2005).
- BEDİÜZZAMAN Said Nursi. Sözler, rnk Yayınları, İstanbul, (2013).

- BUDUR E. Türkiye’de Özel Finans Kurumlarının Yeniden Yapılandırılması, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (2003).
- BURUCUOĞLU M. Müşteri Memnuniyeti Ve Sadakatini Arttırmada Müşteri Şikâyetleri Yönetiminin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi, Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlumehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (2011).
- CANBAZ Muhammet Fatih. Katılım Bankacılığının Türk Bankacılık Sistemindeki Yeri, Çalışma Şekli, Enstrümanları Ve Performans Analizi, Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi & Kırklareli Üniversitesi Sbe, (2013).
- CİHANGİR Akın. Faizsiz Bankacılık Ve Kalkınma, Kayıhan Yayınları, İstanbul, (1986).
- ÇELİK M. Müşteri Memnuniyeti Ve Hizmet Kalitesi Üzerine Adıyaman Üniversitesi Yemekhanesinde Bir Uygulama, Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (2012).
- ÇETİN Arslan. ve KIRMIZI, Mustafa. Türk Hukukunda Faiz Ve Munzam Zarar, Asil Yayın Dağıtım, Ankara, (2007).
- ÇİZAKÇA Murat. İslam Dünyasında Ve Batıda İş Ortaklıkları Tarihi, 1.Baskı, İstanbul: Tarih Vakfı Yurt Yayınları, (1999).
- DADA Tayssır. Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalite Düzeyinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi Gaziantep İlinde Bir Uygulama Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, (2017).
- DEMİREL Y. Müşteri İlişkileri Yönetimi Ve Bilgi Paylaşım, Kültür Sanat Yayıncılık, İstanbul, (2006).
- DOĞAN S. Katılım Bankaları Ve Ekonomiye Etkileri: Türkiye Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş, (2008).
- DÖNDÜREN Hamdi. Osmanlı Tarihinde Bazı Faizsiz Kredi Uygulamaları Ve Modern Türkiye’de Faizsiz Bankacılık Tecrübesi, T.C. Uludağ Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, (2008).

- EKREN N., EMİRAL F. Türk Bankacılık Sistemindeki Etkinlik Analizi (Veri Zarflama Analizi Uygulaması),Active Bankacılık Ve Finans Dergisi, (2002).
- EN-NECCAR Ahmet. İslam Ülkelerinde İktisadi Ve İctimai Kalkınma Stratejisi Olarak Bankalar, Çev: Hayreddin Karaman, İstanbul, (1976).
- EREN K. Avrupa Birliği Ve Türkiye’de Bankacılık, Beta Yayınları, İstanbul, (1996).
- ERSOY Arif. İktisadi Düşünceler Tarihi, Nobel Yayıncılık, Ankara, (2012).
- EYÜPGİLLER S. Bankacılar İçin Banka İşletmeciliği Bilgisi, Banka Ve Ticaret Hukuku Araştırma Ens. Türkiye İş Bankası Vakfı Yayınları, Ankara, (1999).
- ERTUĞRUL A. Zaim, O. Ekonomik Kriz Ve Türk Bankacılık Sisteminde Etkinlik, Odtü Gelişme Dergisi, (1999).
- ERK N. Enflasyonun Bankacılık Üzerine Etkileri, Türkiye Banka Borsa Yayınları, Ankara, (1994).
- ERSEN H. Toplam Kalite Ve İnsan Kaynakları Yönetimi İlişkisi (2. Baskı), Sim Matbaacılık, İstanbul, (1997).
- ESKİCİ Mustafa Mürsel. Türkiye’de Katılım Bankacılığı Uygulaması Ve Katılım Bankalarının Müşteri Özellikleri, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Konya, (2007).
- FİDANCI H. Abuzer. Katılım Bankaların Türkiye’deki Gelişimi Ve Katılım Bankalarında Müşteri Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş, (2011).
- GÜNAL V. Özel Finans Kurumları, Türkiye Bankalar Birliği Yayınları, No:131, Ankara, (1984).
- GÜNEŞ İ. İslam (Katılım) Bankalarının Sorunları Ve Verimlilik Analizi: Türkiye-Malezya Örneği,Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa, (2014).
- GÜNEŞ Rabia. Katılım Bankalarında Kırmızı Çizgilerin Kamuoyundaki İmajı; Ankara Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, (2015).

- GÜMÜŞ M. 2000 Kasım Ve 2001 Şubat Krizlerinin Sermaye Piyasası Aracılık Sektörüne Etkileri, Sosyo-Ekonomi Dergisi, Ocak-Haziran, (2006).
- GÖKALP Mehmet Faisal ve GÜNGÖR Turhan. İslam Toplumlarının Ekonomik Yapısı, Fey Vakfi, İstanbul, (1993).
- GÖNEN İbrahim. Katılım Bankalarının Finans Sektörü İçindeki Yeri Ve Katılım Bankalarına Yönelik Müşteri Algısı Üzerine Bir Araştırma Yüksek Lisans Tezi İstanbul, (2017).
- HATUNOĞLU Zeynep. Genel Olarak İslam Bankaları Ve Türkiye’de Özel Finans Kurumları İle Klasik Bankaların Farklılıklarının Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, (1995).
- KARAGÜLLE S. Alternatif Faizsiz Banka Selem Ve Kredileşme, İz Yayınları, İstanbul, (1993).
- KARAKUŞ Abdil. İslam Hukuk Kaynaklarındaki Faiz Kavramının Modern Ekonomi Bağlamına Yeniden Değerlendirilmesi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş, (2006).
- KAYA Raci. Türk Bankacılık Sisteminde Katılım Bankalarının Tercih Nedenleri Ve Bir Araştırma, Doktora Tezi, İstanbul, (2013).
- KINALI Fırat. Faizsiz Sistemde Bankacılık Anlayışı Ve Kredi İşlemleri, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sbe, (2012).
- KESKİN E., İnan, E. A., MUMCU, M., ERDÖNMEZ, P. 50. Yılında Türkiye Bankalar Birliği Ve Türkiye’de Bankacılık Sistemi 1958-2007, Yayın No:262, (2007).
- KESKİN E. 2000 Yılında Türkiye Ekonomisi Ve Türk Bankacılık Sistemi, Bankacılar Dergisi T.B.B. Yayınları, Ankara, (2001).
- KOCAİMAMOĞLU S. (1983). Bankacılık Ansiklopedisi, Ankara
- KARAAHMETOĞLU Mahmut. And GÖNCÜOĞLU, Mustafa. Islamic Finance And Turkish Capital Markets, Middle East Technical University, Faculty Of Economics And Administrative Sciences, (2014).

- MAVIŞ İ., TOĞRAM A., Ve TOĞRAM B. Türkiye’de Bir Üniversite Araştırma Merkezinde Dil Ve Konuşma Hizmetlerinin Değerlendirilmesi: Müşteri Memnuniyeti, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (2010).
- MEVDUDİ. Faiz, Bir Yayıncılık, İstanbul, (1985).
- NAKTİYOK A. Ve KÜÇÜK O. İşgören (İç Müşteri) Ve Müşteri (Dış Müşteri) Tatmini, İşgören Tatminin Müşteri Tatmini Üzerine Etkileri: Ampirik Bir Değerlendirme, Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.17, (Sayı: 1-2), (2003).
- ODABAŞI Y. Satış Ve Pazarlamada Müşteri İlişkiler Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul, (2001).
- OKUMUŞ H. Şaduman. Interest-Free Banking İn Turkey: A Study Of Customer Satisfaction And Bank Selection Criteria, Journal Of Economic Cooperation. Vol.26, No.4, (2005).
- ÖZSOY İsmail. Türkiye’de Katılım Bankacılığı, İstanbul: Tkbb. (2011).
- ÖZSOY İsmail. Faiz Ve Problemleri, Nil Yayınları, İstanbul, (1994).
- ÖZSOY İsmail. Türkiye’de Özel Finans Kurumları Ve İslam Bankacılığı, Timaş Yayınları, İstanbul, (Takdim, Hayrettin Karaman), (1987).
- ÖZTİN A. 100 Soruda Türkiye’de Bankacılık, İstanbul Gerçek Yayınevi, (1989).
- ÖÇAL T. Para Teorisi, Gazi Yayınları, Ankara, (1990).
- ÖÇAL T. Para Banka Teori Ve Politika, Gazi Yayınları, Ankara, (1997).
- ÖÇAL T. Bankacılık Sektörü, Türkiye Ekonomisi Sektörel Gelişmeler, Yayıma Hazırlayan: Çelik A., Cem A. Türkiye Ekonomi Kurumu, (1992).
- ÖÇAL T., Çolak Ö. F. Para Banka, İmge Yayınları, Ankara, (1998).
- ÖÇER A., BAYUK M., N. Müşteri Memnuniyeti, Pazarlama Dünyası Dergisi, (2001).
- ÖKÇÜN A. Türkiye İktisat Kongresi 1923 İzmir Haberler Belgeler Yorumlar, Ankara Sermaye Piyasası Kurulu Yayınları, (1997).
- ÖZER L. Müşteri Tatminine Yönelik Literatürdeki Kurumsal Tartışmalar,H.Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (1999).

- ÖZGÜR E. Katılım Bankalarının Finansal Etkinliği Ve Mevduat Bankaları İle Rekabet Edebilirliği, Doktora Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar, (2007).
- ÖZULUCAN Abitter. Ve Deran, Ali. Katılım Bankacılığı İle Geleneksel Bankaların Bankacılık Hizmetleri Ve Muhasebe Uygulamaları Açısından Karşılaştırılması, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:6, Sayı:11, (2009).
- PARASIZ İlker. Para Banka Ve Finansal Piyasalar, Ezgi Kitabevi, Bursa, (2009).
- POLAT Ali. Katılım Bankacılığı: Dünya Uygulamalarına İlişkin Sorunlar-Fırsatlar, Türkiye İçin Projeksiyonlar, Finansal Yenilik Ve Açılımlarıyla Katılım Bankacılığı, İstanbul: Tkkb Yayını, (2009).
- PIÇAK Murat. Faiz Olgusunun İktisadi Düşünce Tarihindeki Gelişimi, Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, (2012).
- SERPAM İslami Finans Kavramı, Ürünler, Dünyada Ve Türkiye’de Gelişimi Ve Geleceği, İstanbul, (2013).
- SEVİLENGÜL O. Banka Muhasebesi, Gazi Büro Kitabevi, Ankara, (1997).
- ŞAHİN Ekrem. Türkiye’de Düünden Bugüne Katılım Bankaları, Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi Sbe, (2007).
- ŞEKERCİ O. İslam Şirketler Hukuku: Emek – Sermaye Şirketi, Marifet Yayınları, İstanbul, (1981).
- ŞİRİN Şerafettin. Ticaret Hukukunda Faiz Ve Uygulaması, Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul, (1994).
- TAKAN Mehmet. Bankacılık Teori, Uygulama Ve Yönetim, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, (2001).
- TAŞKIN E. Müşteri İlişkileri Eğitimi, Papatya Yayıncılık, İstanbul, (2000).
- TARLAN S. Tarihte Bankacılık, Maliye Ve Gümrük Bak. Aras.-Plan-Koord. Kur. Yay., Ankara, (1986).
- TERZİ Ahmet. Katılım Bankacılığı: Kitaba Uymak Mı? Kitabına Uydurmak Mı” Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt.1, Sayı.9, (2013).

- TOK Ahmet. Türk Hukukunda Katılım Bankalarının Fon Toplama Ve Kullandırma İşlemleri İle Klasik Bankacılık İşlemleri, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sbe, (2006).
- TORAMAN Cengiz. ATA, H. Ali. Ve BUĞAN, Mehmet Fatih. Mevduat Ve Katılım Bankalarının Karşılaştırmalı Performans Analizi”, C.Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt.16, Sayı.12, (2015).
- TUNÇ Hüseyin. Katılım Bankacılığı Felsefesi, Teorisi Ve Türkiye Uygulaması, Nesil Yayınları, İstanbul, (2010).
- TULAY B. 1980 Yılında Var Olan Bankaların 1980-1987 Döneminde Türk Bankacılık Sektörü İle Karşılaştırılması, Bankacılar Dergisi T.B.B. Yayınları, (1990).
- TÜRKMENOĞLU R. E. Katılım Bankacılığı Ve Türkiye’deki Finansal Yapı, Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale, (2007).
- ULAŞANOĞLU M. E. Gsm Sektöründe Hizmet Kalitesi: Müşteri Memnuniyeti Ölçümü Ve Öneriler, Uzmanlık Tezi, Bilgi Teknolojileri Ve İletişim Kurumu, Ankara, (2005).
- UÇAR Mustafa. Türkiye’de Ve Dünyada Faizsiz Bankacılık Ve Hesap Sistemleri, Faisal Eğitim Ve Yardımlaşma Vakfı, İstanbul, (1993).
- YAHSİ F. Özel Finans Kurumlarının Mevzuat Serüveni, Aktive Bankacılık Ve Finans Dergisi, Sayı 21. Alkım Yayıncılık, (2001).
- YARDIMCIOĞLU M., BÜYÜKŞALVARCI A. Bankacılık Sektörü Pratiğinde Faaliyet Tabanlı Maliyet Sistemi, Maliye Dergisi, S.153, (2007).
- YILDIRIM B. Türkiye’de Özel Finans Kurumları Ve Türk Ekonomisine Katkıları, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, (1993).
- YILMAZ Hatice Nermin. Türkiye’de Katılım Bankaları Alanında Yaşanan Gelişmeler Ve Katılım Bankalarında Müşteri Memnuniyeti: Türkiye Finans Katılım Bankası Örneği (Yüksek Lisans Tezi) Kütahya, (2010).
- YILMAZ Hatice Örnek. Türk Bankacılık Sisteminde Katılım Bankalarının Tercih Nedenleri Ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İstanbul, (2016).

ZEYTİNOĞLU Erol. İslam'da Ve Diğer Sistemlerde Faiz, Para, Faiz Ve İslam
Tartışmalı İlmî Toplantılar Dizisi, İlmî Neşriyat A.Ş., İstanbul,(1992).

www.muhasabedersleri.com/banka-islemleri/banka.htm

<https://www.tbb.org.tr/tr/banka> (06.05.2018; 11:00)

<https://muratyayinlari.com/storage/catalogs> (06.05.2018; 17:00)

<http://notoku.com/bankalarda-hizmet-islemleri/>(06.05.2018; 17:00)

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/11/20051101M1-1.>(07.05.2018; 15:00)

<https://www.qnbfinansbank.com/bankacilik/kobi> (08.05.2018; 11: 00)

<https://paratic.com/ulkemizde-bulunan-banka-cesitleri-nelerdir/>(08.05.2018; 15: 55)

<http://www.muhasabedersleri.com/banka-islemleri/banka-3.html>(08.05.2018; 15:50)

<http://www.katilimbankalari.com/>, (09.05.2018; 17: 00))

www.katilimbankaciligi.com/sukuk-nedir/ (22.05. 2018; 01: 30)

<https://www.kuveytturk.com.tr/hakkimizda>(21.05.2018; 02: 20)

<https://www.vakifkatilim.com.tr/tr>(23.05.18; 13: 30)

<http://www.bankasya.com.tr/yatirimci-iliskileri-kisaca-bank-asya>(23.05.18; 13: 30)

<https://www.ziraatkatilim.com.tr/bankamiz/Sayfalar/hakkimizda> (23.05.18; 13: 30)

<http://www.tkbb.org.tr/veri-seti>(23.05.2018; 15: 00)

<https://www.turkiyefinans.com.tr> (24.05.2018; 09: 30).

EKLER

ANKET FORMU

Müşterilerin Katılım Bankalarını Tercih Etme Sebeplerinin

İncelenmesi: Sivas İli Örneği

Sayın Katılımcı,

Bu anketformu siz değerli müşterilerin katılım bankalarını tercih sebeplerinin ortaya konulması amacıyla hazırlanmıştır. Bu ankete verilen cevaplar sadece bilimsel bir çalışma için kullanılacak olup, kesinlikle paylaşılmayacaktır. Lütfen soruları dikkatli okuyup size en uygun gelen cevabı işaretleyiniz. Anketi içtenlikle cevaplandırduğunuz için teşekkür ederiz.

*Danışman: Prof. Dr. Yalçın Karagöz
Yüksek Lisans Öğrencisi: Aslan Bozkurt*

İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	1	2	3	4	5
1-Katılım Bankalarının binalarının konumu uygun yerdedir.	1	2	3	4	5
2-Katılım Bankalarının personeli, banka hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde vermektedir.	1	2	3	4	5
3-Katılım bankalarının hesap işletim ücreti almamaları tercih etmemi etkiler.	1	2	3	4	5
4-Katılım bankalarında diğer bankalara rekabetçi ürünler sunulmaktadır.	1	2	3	4	5
5-Katılım bankalarının mobil bankacılıkta EFT ve havale ücreti almamaları tercih edilmelerini etkiler.	1	2	3	4	5
6-Katılım bankaları faiz yerine kâr-zarar yöntemi ile çalışmaktadır.	1	2	3	4	5
7-Katılım Bankalarının binalarının tasarımı ve dizaynı müşterilerin ilgisini çekmektedir.	1	2	3	4	5
8-Katılım bankalarının personelleri sorunlarımla daha içten ilgilenmektedir.	1	2	3	4	5
9-Katılım bankalarında istediğim an müşteri temsilcisiyle görüşebilmem tercih etmemi etkiler.	1	2	3	4	5
10-Katılım bankalarında sunulan hizmetler, müşteri beklentilerinin üzerindedir.	1	2	3	4	5
11-Katılım bankalarının internet şubelerinin kullanımı kolaydır.	1	2	3	4	5

12-Katılım bankaları faaliyetlerini faizsiz yürüttükleri için bu bankaları tercih ederim.	1	2	3	4	5
13-Katılım Bankalarında çalışan personelin dini hassasiyetlere dikkat ettiklerini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
14-Katılım Bankalarında, bankacılık faaliyetlerinde kullanılan modern teknolojiler mevcuttur.	1	2	3	4	5
15-Katılım Bankalarının personelleri, müşterilerine verdiği sözleri daima tutar.	1	2	3	4	5
16-Katılım bankalarının hesap hareketlerini müşterilerine anında haber vermesi önemlidir.	1	2	3	4	5
17-Katılım bankalarında fatura ödemek daha kolaydır.	1	2	3	4	5
18-Katılım bankalarının iyi bir imaja sahip olduklarını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
19-Katılım bankalarının sundukları ürün ve hizmet çeşitliliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
20-Katılım bankalarının iddia ettikleri gibi faizsiz bir şekilde faaliyetlerini yürüttüklerine inanıyorum.	1	2	3	4	5
21-Katılım Bankalarında personeller giyimlerine dikkat eder.	1	2	3	4	5
22-Katılım Bankalarında bulunan teknolojik cihazlar üstün özelliğe sahiptir.	1	2	3	4	5
23-Katılım bankalarının personelleri müşterilerine daha samimi davranmaktadırlar.	1	2	3	4	5
24-Katılım bankalarının kredi kartı aidatı almamaları tercih etmemi etkiler.	1	2	3	4	5
25-Belirli bir sorunu çözmek için katılım bankalarına sayısız ziyaretlerde bulunmama gerek yoktur.	1	2	3	4	5
26-Başkalarının Katılım bankaları ile çalışmalarını tavsiye ederim.	1	2	3	4	5
27-Katılım bankalarının internet bankacılığını kullanmak daha güvenilirdir.	1	2	3	4	5
28-Katılım Bankalarının fon toplama yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	1	2	3	4	5
29-Katılım Bankalarının fon kullandırma yöntemleri faizsiz bankacılık prensiplerine uygundur.	1	2	3	4	5
30-Katılım bankalarına rahatlıkla otomatik ödeme talimatı verebilirim.	1	2	3	4	5
31-Katılım bankaları personeli en iyi hizmeti sunabilmek için bana daima zaman ayırmaktadır.	1	2	3	4	5
32-Katılım Bankalarında çalışan personel, faizsiz bankacılık konusunda yeterli bilgiye sahiptir.	1	2	3	4	5
33-Katılım bankası faaliyetlerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerinden farklı olduğuna inanıyorum.	1	2	3	4	5
34-Katılım bankalarının mobil şubelerinin(telefon) kullanımı kolaydır.	1	2	3	4	5
35-Katılım Bankaları personelleri hataları en aza indirmek için çaba gösterirler.					

DEMOGRAFİK SORULAR

S1-Cinsiyetiniz: Kadın Erkek

S2-Yaşınız: 18-25 yaş 26-35 yaş 36-45 yaş 46-55 yaş 56 ve üzeri yaş

S3-Medeni durumunuz: Bekâr Evli Dul-Boşanmış

S4-Eğitim Durumunuz: İlköğretim Lise Üniversite Lisansüstü

S5-Sahip olduğunuz meslek türü:

Memur Özel Sektör Serbest Meslek Ev Hanımı Esnaf Diğer

S6-Aylık gelir düzeyiniz:

0-1600 1600-2500 TL 2501-3400 TL 3401-4300 TL 4301 -5200 TL
 5201 TL üzeri

S7- Kaç yıllık müşterisiniz: 0-5 yıl arası 6-10 yıl arası 11 yıl ve üzeri

ÖZ GEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı :Aslan Bozkurt
Uyruğu : T.C
Doğum Tarihi :05.05.1984
Doğum Yeri : VAN
e-posta :aslanbzkr@gmail.com

EĞİTİM

Derece	Kurum	Mezuniyet Yılı
Lisans	Cumhuriyet Üniversitesi EĞİTİM F.- MAT. ÖĞRT.	2010
Yüksek L.	Cumhuriyet Üniversitesi S.B.E- M.F.B	2018