



ÇUKUROVA ARAŞTIRMALARI

E-ISSN: 2458-7559

Araştırma Makalesi/Research Article

DOI Number: <http://dx.doi.org/10.18560/cukurova.1160>

Çıkmaz, E. (2019). KOBİ'lerde etik iklimin iş tatminine etkisi: Gaziantep ilinde bir uygulama. *Çukurova Araştırmaları*, 5 (2), 315-321.

CİLT 5, SAYI 2, KIŞ 2019, s. 315-321.

KOBİ'LERDE ETİK İKLİMİN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: GAZİANTEP İLİNDE BİR UYGULAMA

Esra ÇIKMAZ¹

Öz

İşletmelerde kurallı bir rekabet ortamının oluşturulmasında etik iklim önemli rol oynamaktadır. Çalışanların örgütsel iklimi nasıl algıladıklarının anlaşılması, küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin (KOBİ) kendi yönetim sorunlarını anlayıp çözüm üretebilmeleri ile mümkün olmaktadır. Bir örgütteki iklimin etik boyutta benimsenmesi, yönetim aşamasında örgütün sağlığa kavuşmasında önemli bir adımdır. KOBİ'lerde çalışanların yaptıkları işten tatmin olma düzeyi, müşteri memnuniyetinin sağlanmasına neden olan en önemli unsurlardan birisini oluşturmaktadır. Dolayısıyla, KOBİ'lerde etik iklim ve çalışanların yaptıkları işlerden tatmin olma düzeylerinin belirlenmesi, yöneticilere yönetim uygulamalarında yol göstermektedir.

Bu araştırmanın temel amacı, örgütsel etik iklimin çalışanların iş tatminine (iş ortamından duyulan tatmin, işin içeriğinden duyulan tatmin) olan etkisini incelemektir. Araştırma kapsamında, Gaziantep ilinde faaliyet gösteren KOBİ'lerde çalışan 150 personel üzerinde bir alan araştırması yapılmıştır. Araştırmada, nicel yöntem kullanılmıştır. Verilerin çözümlenmesinde, regresyon analizleri ve korelasyon analizi yapılmıştır. Gerçekleştirilen araştırma sonucunda, örgütsel etik iklim ile iş tatmini arasında anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: KOBİ, etik iklim, iş tatmini

THE IMPACT OF ETHICAL CLIMATE ON JOB SATISFACTION IN SMES: AN APPLICATION IN GAZİANTEP

Abstract

Ethical climate plays an important role in establishing a competitive environment. Understanding how employees perceive the organizational climate is only possible with small and medium-sized enterprises (SMEs) understanding their own management problems and generating solutions. Understanding the climate in an organization is an important step in examining the management process and attaining health. The level of employee satisfaction in SMEs is one of the most important

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Gaziantep Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim Bilimleri Ana Bilim Dalı, esra9824@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-9576-7161>

Article Info/ Makale Bilgisi

Received/Geliş: 22.11.2019

Accepted/Kabul: 11.12.2019

factors that lead to customer satisfaction. Therefore, it is thought that determining the ethical climate and satisfaction levels of the employees in the SMEs will guide the management practices of the managers.

The main purpose of this study is to examine the effect of organizational ethical climate on job satisfaction (satisfaction from job environment, satisfaction from job content). Within the scope of the research, a field research was conducted on 150 personnel working in SMEs operating in Gaziantep. As a result of the research, it was determined that there is a significant relationship between organizational ethical climate and job satisfaction.

Keywords: SME, ethical climate, job satisfaction page

GİRİŞ

İşletmeler yaşamlarını devam ettirebilmek için bir taraftan çevre ile olan ilişkilerini düzenlerken, diğer taraftan oluşabilecek değişiklikleri önceden tahmin etme gerekliliği ile baş başa kalmıştır. Örgütlerdeki etik iklim, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, işgücü performansı gibi değişkenleri de etkilemektedir. Bu durum, çalışanların iş tatminini yakalamasının örgüt performansını arttırmak açısından önemli olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda, örgütlerin başarısında iş tatmini önemli bir rol oynamaktadır. Çalışanların işinden memnuniyet duyması ve işine değer vermesi işini genel olarak sevdiğini göstermektedir. Örgütlerin hedeflerine ulaşmasındaki en önemli etkenlerden bir tanesinin de işlerine değer veren çalışanlar olduğu düşünülmektedir.

Örgütsel davranış alanları ve insan kaynakları yönetimi ile bu alanlardaki yapılan araştırmalar sıklıkla gündeme gelmektedir. Örgüt yapılarının içinde majör kaynak olarak insan faktörü bulunduğu aşikârdır. Dolayısıyla, örgütsel bilim alanları insan davranışlarının örgütteki stratejiler ve örgütsel etik iklimin üzerinde olumlu olarak gerçekleşecek olan etkisini incelemektedir. Bu etki günümüzde psikolojik olarak yaşanan gelişmelerden kaynaklanmaktadır. Çalışanların, işlerinde kendilerini güvencede hissederek, güvenli bir etik iklim ortamında çalışmalarının, onların genel iş davranışları üzerinde olumlu etkiler oluşturabileceği düşünülmektedir (Büyükebeşe ve Çıkmaç, 2015).

Bugün, işletmelerdeki insan kaynağının iş verimliliğinin sağlanmasındaki etkinliğine bağlı olarak örgütsel etik iklim konusu birçok araştırmada görülmektedir. Bu nedenle, örgütsel boyutta etik iklimin iş tatminine etkisi araştırma konusu olarak seçilmiştir. Bu noktadan hareketle, bu araştırmanın yapılmasıyla etik iklimin çalışanların iş tatminine etkisi, Gaziantep ilindeki KOBİ'lerde çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma, çalışanlardan toplanan verilerin analizi üzerine kurulmuştur. Bulguların, KOBİ'lere ve konuya ilgi duyan bireylere katkı yapması beklenmektedir.

Etik İklim ve İş Tatmini

Etik felsefenin bir disiplini olan etik kavramı, Yunanca "karakter" anlamına gelen "ethos" sözcüğünden türetilmiştir (Şimşek ve diğ., 2003: 395). Bu sözcüğün kökeni, var olmanın temel niteliğini belirleyen bireysel ahlak ve davranışsal alışkanlıklar anlamına gelen "swedhethos" olarak belirlenmektedir (Karabey ve Karcioğlu, 2008: 15). Etik, kişilerin bireysel ve toplumsal ilişkilerini nasıl yönlendirmesi gerektiğini, iyi ve kötüyü belirleyecek olan ölçütlerin neler olabileceğini incelemektedir (Farrel vd., 2001: 22). Bu bağlamda etik; insanlar için neyin iyi, neyin kötü olduğunu, kişinin refah düzeyini etkileyen doğru ve yanlış davranış türlerine neyin sebep olduğunu, yaşamaya değer bir hayat sürmek ve insan refahını yükseltmek için kişinin ne yapıp ne yapmaması gerektiği konuları üzerine yoğunlaşan felsefi bir araştırmanın sonucudur (Buchholz ve Rosenthal, 1998: 2). Etik bir pusulaya benzetilmektedir ki, pusula gidilecek yeri nasıl tarif etmeyerek yönünü belirtmekte ise, etik de insanlara belirli bir davranışın nasıl

yapılması gerektiğini değil de doğru olduğu kabul edilen bir davranışın ne olduğunu göstermektedir. (Farrel vd., 2001: 22).

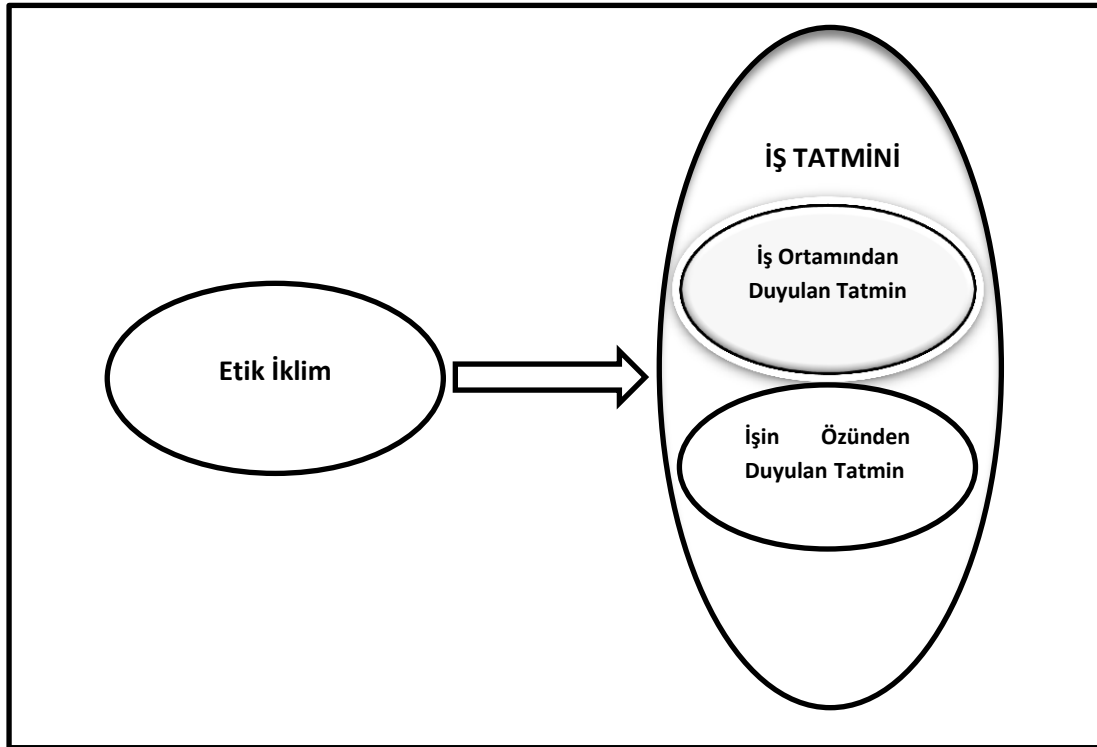
Örgütlerdeki etik iklim; ahlâki tutum ve davranışlara ilişkin örgütsel değerler, faaliyetleri ve kuralları içermektedir. Psikoloji alanındaki uzmanlar, ahlâkî konulara yönelik tutumları, en güçlü davranış yönlendiricisi olarak gördüklerinden; bireylerin ahlâk ile ilgili örgütsel değerlere, uygulamalara ve prosedürlere ilişkin algılarının, örgüte yönelik duygusal reaksiyonlarının üzerinde güçlü bir etkisinin olacağı düşünülmektedir (Cullen et al., 2003: 128).

KOBİ düzeyinde faaliyet gösteren işletmeler, kar maximizasyonuna ulaşarak, verimli koşullarda aktif üretim yapan işletmelerdir. Bu işletmelerin bir takım avantajları bulunduğu gibi dezavantajları da bulunmaktadır. Avantajlı yönlerinden bahsetmek gerekirse; işletmeler yerel pazarların gereksinimleri doğrultusunda, işlemsel ve esnek kararlar verebilmekte, bu kararları uygulayabilmektedir.(Çıkılmaz ve Arslan,2019:3-4). Öte yandan, çok sayıda üretimin sunulması, bu işletmelerdeki insan faktörünün önemine sebebiyet vermektedir. Dolayısıyla, örgütsel boyuttaki etik iklimin pozitif yönde olması çalışanların iş tatminini etkilemektedir. Ayrıca, işletmelerin saygınlığının, dış müşterilerce güvenilirliğe bağlı olarak sürekli artıracığını söylemek mümkündür. (Barutçugil, 1984: 133). Çünkü müşteriler dürüstlük ve güvenilirliği esas aldıkları için, tercih haklarını sürekli olarak çalışanların memnun olduğu ve müşteriye memnun eden işletmelerden yana kullanacaklardır. Bu bilgilerden yola çıkarak araştırmanın amacına uygun hipotezler kurulmuştur. Bu hipotezleri şu şekilde ifade etmek mümkündür:

H_{1a}: KOBİ'lerdeki etik iklim, çalışanların iş ortamından duyduğu tatmini etkilemektedir.

H_{1b}: KOBİ'lerdeki etik iklim, çalışanların işin özünden duyduğu tatmini etkilemektedir.

Oluşturulan hipotezler doğrultusunda ise Şekil.1'deki model kurgulanmıştır. Yapılan istatistiksel analizlerle modelin test edilmesi hedeflenmektedir.



Şekil 1. Araştırma Modeli: Etik İklimin Çalışanların İş Tatminine Etkisi

ARAŞTIRMANIN AMACI, KAPSAMI VE YÖNTEMİ

Gerçekleştirilen araştırmanın amacı, Gaziantep ilinde faaliyet gösteren KOBİ'lerdeki etik iklimin iş tatminine etkisini incelemektir. Bu bağlamda KOBİ'lerde çalışanların sahip olduğu etik iklim ile iş tatmini arasındaki ilişki incelenmektedir.

Araştırma Gaziantep ilinde faaliyet gösteren KOBİ'lerde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formları kullanılmıştır. Bu formlar; demografik özellikler, iş tatmini ve etik iklim ile ilgili önermelerin yer aldığı iki bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde çalışanların demografik özellikleri ve işleriyle ilgili bazı bilgilerin edinilmesine yönelik 7 madde, ikinci bölümünde ise çalışanların algılamış oldukları etik iklimin, iş tatminlerini ne yönde etkilediğini tespit etmeye yönelik 27 madde yer almaktadır. Soruların cevaplanmasında 5'li likert ölçeği (1-“Kesinlikle Katılmıyorum” ile 5-“Kesinlikle Katılıyorum”) bulunmaktadır. Tablo 1'de araştırma değişkenlerine ilişkin güvenilirlik analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Tabloya göre, alfa değerleri 0,92 ve daha yüksek olduğu için değişkenlerin güvenilir olduğunu söylemek mümkündür. (Pallant, 2001; Özdamar,1999).

Tablo 1. *Araştırma Değişkenlerine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları*

Değişkenler Sayısı	Madde	Alfa Değeri
Etik İklim	7	0,92
İş Ortamından Duyulan Memnuniyet	11	0,92
İşin Özünden Duyulan Memnuniyet	9	0,95

Örneklem

Araştırmanın örneklemini Gaziantep ilinde faaliyet gösteren KOBİ'lerde çalışan personeller oluşturmaktadır. Araştırmaya toplam 150 kişi katılmıştır. Örneklemin % 78,2'si erkek, % 21,8'i ise kadındır. Araştırmaya katılan personellerin yaş ortalaması 42; iş tecrübesi 15,03 yıldır.

Araştırmanın Ölçekleri

Örgütsel etik iklimin ölçülmesine yönelik soruların hazırlanmasında, Callan (1998)'in kullandığı etik iklim ile ilgili önermelerin yer aldığı anket temel alınıp, Biçer (2005)'in de kendi çalışmasına Türkçeye çevirerek uyarladığı aynı anket soruları kullanılmıştır. Anketin ikinci bölümünde iş tatmininin ölçülmesine yönelik soruların hazırlanmasında ise (Doğan ve Karataş, 2011)'in da araştırmalarında kullandığı Minnesota İş Tatmin Ölçeğinden (Peterson vd., 2004) faydalanılmıştır.

ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırmada verilerin çözümlenmesinde; korelasyon analizi, regresyon analizi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular tablolar halinde düzenlenmiştir. Araştırmada, etik iklim ile iş ortamından duyulan tatmin ve işten duyulan tatmin arasında ve araştırma değişkenlerinin birbirleri ile kendi aralarında ilişki olup olmadığını ve ilişkinin yönünü araştırmak için korelasyon testinden faydalanılmıştır. Pearson korelasyon katsayıları ve anlamlılık düzeyleri Tablo. 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Korelasyon Testi Sonucu

DEĞİŞKENLER	Etik İklim	İş Ortamından Duyulan Tatmin	İşin Özünden Duyulan Tatmin
<i>Etik İklim</i>	1	385**	441**
<i>İş Ortamından Duyulan Tatmin</i>	385**	1	680**
<i>İşin Özünden Duyulan Tatmin</i>	442**	680**	1

** $P \leq 0,01$: Korelasyon 0,01 düzeyi için anlamlıdır.

İlgili tabloya göre etik iklim değişkeni ile iş ortamından duyulan tatmin ve işin özünden duyulan memnuniyet değişkenleri arasında pozitif yönlü ve 0,385, 0,442 kuvvetinde anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir. Dolayısıyla örgütsel etik iklim, çalışanların iş ortamından duydukları tatmin ve işin özünden duydukları tatmini olumlu yönde etkilemektedir.

Araştırmada test edilmek istenen ilk hipotez örgütsel etik iklim ile çalışanların iş ortamından duyduğu tatmini incelemeye yöneliktir. Araştırmanın bağımsız değişkenini örgütsel etik iklim, bağımlı değişkenlerini ise iş ortamından duyulan tatmin değişkeni ve işin özünden duyulan tatmin değişkeni oluşturmaktadır. Yapılan regresyon analizi sonucunda işletmelerdeki etik iklim değişkeninin, çalışanların iş ortamından duydukları tatmini üzerinde pozitif ve anlamlı etkiye sahip olduğu bulunmuştur ($F=33,243$; $p<0,10$).

Tablo. 3'te yer alan düzeltilmiş R^2 değeri 0,152 olup, etik iklimin çalışanların iş ortamından duydukları tatmin üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Diğer bir ifadeyle regresyon denkleminde yer alan örgütsel etik iklim değişkeni, araştırmanın bağımlı değişkeni olan iş ortamından duyulan tatmin değişkenini % 15 oranında açıklamaktadır. Buna göre, " H_{1a} : KOBİ'lerdeki etik iklim, çalışanların iş ortamından duyduğu tatmini etkilemektedir." hipotezi kabul edilmiştir. Elde edilen bu sonuç ile örgütsel iklim ve çalışanların iş ortamından duyduğu tatmin arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Çalışanların mensubu olduğu örgütün etik değerlere önem veren çalışanlar iş ortamından memnuniyet duyarlar. Dolayısıyla bu memnuniyet performanslarını işletmelerde verimli bir şekilde kullanmalarına yansımaktadır. Örgütlerin bu önemi kavrayarak, çalışanları için uygun örgüt iklimini oluşturması gerekmektedir.

Tablo 3. İş Ortamından Duyulan Tatmine Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	β	T	P	R^2	d. R^2	F
Etik İklim	0,292	4,671	0,051	0,152	0,147	33,243*

* $p<0,10^2$

Örgütsel etik iklimin çalışanların işten duydukları memnuniyeti üzerine etkisini incelemek amacıyla kurulan araştırmanın ikinci hipotezi " H_2 : Otellerdeki örgütsel etik iklim, çalışanların işin kendisinden duyduğu memnuniyeti etkiler" çoklu regresyon analizi ile test edilmiştir. Tablo 4'te işin özünden duyulan tatmine yönelik çoklu regresyon analizi sonuçları gösterilmiştir.

Tablo 4. İşin Özünden Duyulan Tatmine Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	β	T	P	R^2	d. R^2	F
Etik İklim	0,452	6,803	0,066	0,205	0,201	46,274*

* $p<0,10^3$

² Bağımlı değişken: İş ortamından duyulan tatmin değişkenidir.

Tablo. 4' deki regresyon analizinde, örgütsel etik iklim değişkeni bağımsız değişken, işin özünden duyulan tatmin ise bağımlı değişken olarak alınmıştır. Örgütsel etik iklimin işin özünden duyulan tatmini olumlu yönde ve istatistiksel açıdan anlamlı şekilde etkilediği bulunmuştur ($F=46,274$; $p<0,10$). Örgütsel etik iklim çalışanların işin kendisinden duydukları memnuniyetin yaklaşık olarak % 20'sini açıklamaktadır. Araştırmanın ikinci hipotezi olan "*H_{1b}: KOBİ'lerdeki etik iklim, çalışanların işin özünden duyduğu tatmini etkilemektedir.*" hipotezi kabul edilmiştir. Elde edilen bu sonuç ile etik iklim ve çalışanların işin özünden duyduğu tatmin arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Dolayısıyla, personellerin çalıştıkları işletmelerde etik ilkeler ve kuralların uygulanması, çalışanların işlerini severek yapmalarını, işletmede huzurlu ve etkin bir şekilde çalışmalarını sağlamaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yenilik ve verimliliğin arttığı işletmelerde çalışanların iş tatmini, motivasyonu ve performanslarını artırmak önem kazanmıştır. Bugün, KOBİ'lerin hedeflerine ulaşabilmesinde örgütsel çaptaki etik iklimin önemsenmesi yönetim faaliyetlerinin geliştirilmesinde aktif bir rol oynamaktadır. Bu noktada, örgütlerde etik iklimin benimsenmesi gerekmektedir. Bu durum, çalışanların iş tatminini kolaylaştıracağı gibi işe karşı duyulan sevgiyi de artıracaktır.

Gerçekleştirilen araştırma, Gaziantep ilinde faaliyet gösteren KOBİ'lerde etik iklimin çalışanların iş tatminine etkisi belirlenmiştir. Araştırmanın bulguları neticesinde, KOBİ'lerdeki etik iklimin çalışanların iş ortamından duydukları tatmin ile işin özünden duydukları tatmini olumlu olarak etkilediği görülmüştür. Konuya ilişkin alan yazın incelendiğinde, ortaya çıkan bu sonucun benzer araştırmalar ile ortak yönleri bulunmaktadır. O'Driscoll (2007), örgütlerde çalışanların memnuniyet seviyesinin artmasıyla iş performanslarının artmasının aynı yönde olduğunu tespit etmiştir. Roman (2003), sağlıklı etik iklimin var olmasının işletmelerin saygınlığını artırdığı sonucuna ulaşmıştır. Büyükbese ve Çıkmaç (2015) otel işletmelerinde yapmış oldukları araştırmalarında örgütsel etik iklimin çalışanın memnuniyeti üzerinde olumlu etkileri olduğunu tespit ederken, Gül ve Gökçe (2008), örgütsel etik iklim sayesinde tüm işletme çalışanlarının ulaşmada işbirliği ve uzmanlaşmanın kendiliğinden oluşmasında etken olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Araştırmanın temel sonucu, etik iklimin, çalışanların iş ortamından duydukları tatmini ve işin özünden duydukları tatmini pozitif olarak etkilediği yönündedir. Çalışanlar için ne kadar uygun ve uyumlu bir etik iklim oluşturulursa, iş tatmini o kadar artacaktır. Dolayısıyla, bu tatmin çalışanların performanslarını olumlu açıdan etkileyerek, işletmelerde verimli bir şekilde kullanmalarını sağlayacaktır. Bu bağlamda, işletmelerde işlerini severek yapan çalışanların, huzurlu ve etkin bir şekilde iş yerindeki görevlerini yerine getirecekleri düşünülmektedir. Araştırmadan elde edilen bu sonuçlar doğrultusunda KOBİ'lerin sahip ve yöneticilerine şu önerileri söylemek mümkündür:

- İşletmelerde kapsamlı olarak etik standartlar oluşturulmalı ve çalışanlara açıkça belirtilmeli
- Uyumlu ve etkin bir etik iklim oluşturmak için var olan iklimin ne olduğu belirlenmeli,
- Çalışanları sadece bir üretim faktörü olarak görme anlayışı işletmelerce terk edilerek, çalışanların karar alma mekanizmasına katılımı sağlanmalı,
- Çalışanların iş tatminini artırabilmek için gerekli tüm faaliyetler yapılmalı, güvenli bir iklim oluşturmak için çeşitli politikalar hazırlanmalıdır.

³ Bağımlı değişken: İşin özünden duyulan tatmin

Çalışanın iş tatmini artırıcı iklimin/ortamın oluşturulması, işletmeler için çok büyük bir fayda sağlayacaktır. KOBİ'lerde işinden memnun olarak çalışan bireylerin, uzun vadede örgüt yapısına bağlı kalarak, gönüllülük esasına dayalı olarak çalışacakları düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Barutçugil, İ. (1989). *Turizm işletmeciliği* (3. bs.). İstanbul: Beta Basım.
- Buchholz, R. A., Rosenthal S. B. (1998). *Business ethics*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Büyükbeşe, T. ve Çıkmaz, E. (2015). The effect of ethical climate on employee satisfaction in 5- star hotel managements: A field study in Gaziantep. *Asian Journal of Business and Management* (ISSN: 2321 - 2802), 3(5), 342-350.
- Callan, R. J. (1998). The critical incident tecnique in hospitality research: An illustration from the UK Lodge Sector, *Tourism Management*, 19 (1). 93-98.
- Cullen, J. B., Victor, B. ve Stephens, C. (1989), An ethical weather report: Assessing the organization's ethical climate, *Organizational Dynamics*, 18(2), Autumn, 50-62.
- Çıkmaz, E. ve Arslan, A.(2019). KOBİ girişimcilerine yönelik uygulanan vergi teşviklerinin AR-GE ve inovasyon açısından değerlendirilmesi (1. bs). Bursa: Ekin Yayınevi.
- Doğan, S. ve Karataş, A. (2011). Örgütsel Etiğin çalışan memnuniyetine etkisi üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37, 1-40.
- Farrell, A. M., Souchon, A. L. ve Geoffrey R. (2001). Service encounter conceptualisation: Employees' service behaviours and customers' service quality perceptions., *Journal of Marketing Management*, 17 (5), 577-593.
- Gül, H. ve Gökçe, H. (2008). Örgütsel etik ve bileşenleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (1), 377-389.
- Karabey, C. ve Karcioğlu, F. (2008). Yöneticilerin iletişim tarzı ile çalışanların iş performansı, iş tatmini ve rol belirsizliği arasında ilişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 3 (2), 25-42.
- O'Driscoll, M. P. (2007). Ethics and values in industrial and organizational psychology, *Personnel Review*, 36 (5), 836 – 838.
- Özdamar, K. (1999). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi*. Eskişehir: Kaan Kitapevi.
- Pallant, J. (2001). *SPSS survival manual a step-by-step guide to data analysis using spss for windows*. Philadelphia: PA Open University Press.
- Roman, S. (2003). The impact of ethical sales behaviour on customersatisfaction, trust and loyalty to the company: An empirical study in the financial services industry. *Journal of Marketing Management*, 19 (9-10), 915-939.
- Peterson, R. A. ve Ferrell, O. C. (2004). *Business ethics: New challenges for business schools and corporate leaders*. New York: M. E. Sharpe, Inc.
- Pieper, A. (1999). *Etiğe giriş* (V. Atayman ve G. Sezer, çev.), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Schwepker, C. H. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turn over intention in the salesforce. *Journal of Business Research*, 54, 39– 52.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2003). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*. Konya: Adım Matbaacılık ve Ofset.