

## HİZMET KALİTESİ EL KİTABI: ÖLÇEKLER VE MODELLER ÜZERİNE ÇALIŞMALAR

*Geliş Tarihi: 29.01.2024*  
*(Received)*

*Kabul Tarihi: 30.01.2024*  
*(Accepted)*

Bilge ÇAVUŞGİL KÖSE\*

HİZMET KALİTESİ EL KİTABI: Ölçekler ve Modeller Üzerine  
Çalışmalar

NOBEL Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti., Ekim  
2020, 384 sayfa

ISBN : 978-605-254-295-8

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren bütün işletmelerin pazarda var olabilmesi ve sürdürülebilir büyüme sağlamasının temel dayanağı sunulan hizmetlerin kalitesidir. Hizmet kalitesi, değişen koşullara bağlı olarak farklılaşan ihtiyaç ve isteklerden doğrudan etkilenen bir kalite boyutudur. Literatürde kimi çalışmalarda hizmet kalitesi; hizmetin müşteri ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılama ölçüsü olarak (Parasuraman, vd., 1985) ifade edilse dahi nihayetinde üzerinde mutabakata varılmış bir tanımlı bulunmamaktadır. Ancak temel olarak günümüz zorlu rekabet ortamında hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerine doğrudan müşteri bağlılığı üzerine ise dolaylı etkileri hizmet kalitesinin işletme performansı için önemini açıkça ortaya çıkarmaktadır.

Literatürde, hizmet kalitesi ile hizmet kalitesi algısını anlamaya, ölçmeye ve ortaya koymaya çalışan model ile ölçeği içeren birçok yaklaşım ve araştırmalar mevcuttur. Her bir yaklaşım ve araştırma, hizmeti farklı alan ile farklı açıdan değerlendirerek sonuçlar ortaya koymuştur. Editörlüğünü Murat AKSU, Oğuz DİKER, Erdem TEMELOĞLU ve Özge GÜDÜ

\* Doç. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü, Çanakkale, Türkiye, bilgecavusgilkose@comu.edu.tr, ORCID: 0000-0001-8646-4401



OPEN ACCESS

DEMİRBULAT'ın üstlendiği “*HİZMET KALİTESİ EL KİTABI: Ölçekler ve Modeller Üzerine Çalışmalar*” isimli kitapta hizmet kalitesi bağlamında geliştirilen model ve ölçekler ele alınmaktadır. Toplam 28 bölümden oluşan kitapta, hizmet kalitesini ölçmek amacıyla geliştirilen çeşitli model ve ölçekler birçok farklı üniversiteden alanında uzman ve duayen akademisyenler tarafından incelenmiştir.

Kitap bölümlerinde; eğitimden perakendeye uzanan farklı hizmet alanlarına ait model ve ölçekler tek tek açıklanmıştır. Bölümlerde ilgili ölçeklerin ortaya çıkışları, kullanıldıkları akademik çalışmalara yaptıkları katkılar geniş bir çerçevede sunulmaktadır. Benzer biçimde söz konusu ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlik gibi bilimsel yetkinlikleri belirtilmekte ve ilgili çalışmalar eklenerek ölçeklerin güncelliklerine ait bilgilere de yer verilmektedir. Bölüm yazarları ölçek ve modellerin hem orijinal dillerindeki hallerini hem de çeviri yaparak Türkçeleştirilmiş biçimlerini okuyuculara sunmaktadırlar. Çalışma içerisindeki her bir bölüm, hizmet kalitesi ölçekleri ve modellerine bakışı yansıtarak ilgili alanda yapılacak araştırmalar için kaynak oluşturmaktadır. Kitap, hizmet sektörünün hemen hemen her alanından araştırmacılara alanlarının en popüler model ve ölçeklerine yönelik sunduğu anahtar bilgiler ile kolaylık sağlamaktadır. Kitap bu yönü ile hizmet kalitesi ile ilgili diğer kitaplardan ayrılmaktadır.

#### KAYNAKÇA

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.