

**KAMU KURUMU NİTELİĞİNDEKİ MESLEK KURULUŞLARINDA  
HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ: DENİZLİ İLİ ÖRNEĞİ**

**Arzu ORGAN**  
Pamukkale Üniversitesi  
E-posta: aorgan@pau.edu.tr

**Bilge TEKİN**  
Pamukkale Üniversitesi/Doktora Öğrencisi  
E-posta: bilgetekin89@gmail.com

— Özet —

Bu araştırma ile, Denizli ilinde faaliyet gösteren bir kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşundan hizmet alanların genel olarak meslek kuruluşlarından bekledikleri hizmet kalitesi ile deneyimlediği hizmet kalitesi arasında bir farkın olup olmadığının tespiti ile meslek kuruluşunun sunduğu hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Çalışmada hizmet kalitesinin belirlenmesine yönelik ve uluslararası geçerliliği olan SERVQUAL ölçeği tercih edilmiştir. Araştırmada veriler anket yoluyla toplanmış olup çalışmada, kamu kurumu niteliğindeki bir meslek kuruluşundan hizmet alan kişilere uygulama yapılmıştır. Elde edilen bulgulara göre, meslek kuruluşunun güvenilirlik, heveslilik ve güven boyutlarıyla hizmet alıcıların beklentilerini karşıladığı görülmüştür. Fiziksel özellikler ve empati boyutlarında yer alan ifadelerde belirtilen faaliyetlerde eksikliklerin olduğu belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** *Hizmet kalitesi, servqual, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları.*

**JEL Kodları:** *L44, L84, O14.*

**THE MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY IN PROFESSIONAL ORGANISATIONS WITH PUBLIC INSTITUTION STATUS: A CASE STUDY IN DENİZLİ**

**Bilge TEKİN**

Pamukkale University/Doktora Öğrencisi  
E-mail: bilgetekin89@gmail.com

**Arzu ORGAN**

Pamukkale University  
E-mail: aorgan@pau.edu.tr

**— Abstract —**

The purpose of this study was to determine the satisfaction level of the services provided by the professional organization in terms of determining the difference between the service quality experienced by the professional organizations in general and the quality of service they experienced and the services provided by the professional organization in a public institution operating in Denizli province.

The SERVQUAL scale, which has international validity, was chosen for the determination of service quality in the study. In the study, the data were collected through a questionnaire and the study was applied to the persons who received services from a vocational institution which is a public institution. According to the findings, it has been seen that the professional institution meets the expectations of the service buyers in terms of reliability, enthusiasm and confidence. It has been determined that there are deficiencies in the activities stated in the expressions in physical characteristics and empathy dimensions.

**Key Words:** *Service quality, servqual, professional organisations with public institution status.*

**JEL Classification:** *L44, L84, O14.*

## 1. GİRİŞ

Hizmet sektörünün her geçen gün büyümesi, ülke ekonomisinden aldığı payın artması, gözleri hizmet sektörüne dikmiştir. Hizmet sektöründeki rekabetin artması ile de yüksek hizmet kalitesi, sektör için en önemli unsur haline gelmiştir. Hizmet kalitesi, basit olarak bir hizmetin tanımlanmış görevlerini yerine getirebilme yeteneği olarak değerlendirilmekte ve hizmetin kalitesi sadece verdiği sonuçla değil aynı zamanda hizmetin verildiği süreçle de değerlendirilmektedir. Hizmet kalitesi bir hizmetin kullanıcısının ihtiyaçlarını ne ölçüde karşıladığının bir ölçüsüdür ve kalitede önemli olan müşteri tarafından algılanan kalitedir. Bu durumda kalite iki olgu tarafından belirlenmektedir. Bunlar müşterinin istek ve beklentilerinin hizmette ne ölçüde bulunduğu ve müşterinin hizmet özelliklerinin kullanımına uygunluğunu ne ölçüde algıladığıdır (Cengiz ve Kırkibir, 2007:271).

Hizmet sektörü kalite ölçümü, mal üretimindeki kalite ölçümü kadar kolay olmamakta, içinde psikolojik, sosyal ve insani değerler barındıran boyutlar taşımaktadır. Hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiş hizmet üreten işletmeler için yeni ufuklar açan oldukça yeni ve faydalı bir çok metot bulunmaktadır. Bu ölçüm metotları sayesinde sektör içinde işletmenin hangi seviyede hizmet sunduğu ölçülebileceği gibi, işletmenin periyodik olarak hizmet kalitesinin ölçümüyle sürekli, kontrolü ve başarısı gözlemlenmektedir (Filiz, 2011:38)

Hizmet kalitesinin kazandırdığı faydaları nicel ölçütlerle değerlendirilmesi zordur. Bu yüzden, bu konuda genellikle algılama düzeyleri üzerine ölçekler geliştirilmiştir. Hizmet kalitesinin ölçümünde en yaygın kullanılan ölçek, Parasuraman, V.A. Zeithaml ve Leonard L.Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeğidir. Ölçek genelde müşterinin hizmetten beklentilerini ve hizmeti algılama düzeyini belirlemek için tasarlanmıştır ( Eleren ve Kılıç 2007:237).

Bu çalışmada, önce hizmet ve hizmet kalitesi ile ilgili bir takım açıklamalar getirilmeye çalışılmıştır. Sonra Denizli Ticaret Odası'nda SERVQUAL ölçeği kullanılarak anket çalışmaları yapılmıştır. Yapılan anket çalışmaları Microsoft Excel ve SPSS 16.0 paket programında analiz edilerek SERVQUAL modeli çerçevesinde değerlendirilmiştir.

## 2. TEORİK ÇERÇEVE

### 2.1. Hizmet Kavramı

Hizmet kavramına ilişkin literatüre bakıldığında, hizmet kavramının tanımının değişik şekillerde yapıldığı görülmektedir. Literatürdeki çeşitli hizmet tanımları şöyle sıralanabilir:

- Kotler'e göre hizmet; bir tarafın diğerine sunduğu, temel olarak dokunulmayan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan bir faaliyet ya da faydadır (**Meriç, 2005: 38**).
- Palmer'e göre hizmet; bir insandan, bir başka insana sunulan veya önerilen aktivite veya yararlardır (**Serbest, 2006: 4**).
- Kuriloff'a göre hizmet; tüketici ihtiyaçlarının giderilmesi amacıyla meydana getirilen, maddi niteliği olmayan bir üründür (**Devebakan ve Aksaraylı, 2003: 39**).

Hizmet kavramının çeşitli yazarlar tarafından farklı şekillerde tanımlanması büyük ölçüde hizmet kavramının özelliklerinden kaynaklanmaktadır (**Öncü vd., 2010: 239**).

### 2.2.Hizmetlerin Özellikleri

Yapılan değişik hizmet tanımları incelendiğinde, hizmeti fiziksel ürünlerden ayıran ayırıcı özelliklerinin vurgulandığı görülmektedir. Bu ayırıcı özellikler hizmet kalitesinin ölçümü noktasında da önemlidir (**Deniz, 2016: 7**). Hizmetlerin özelliklerini aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür:

**Soyutluk (Dayanıksızlık):** Hizmetin soyut olması demek, hizmetin elle tutulamaz, görülemez, duyulamaz, bir ölçü birimiyle ifade edilemez, sergilenemez, paketlenemez ve taşınmaz olması anlamına gelir (**Sevimli, 2006: 5**).

**Değişkenlik (Türdeş olmama):** Hizmetin bir diğer niteliği, hizmetin ne zaman, nerede, nasıl ve kim tarafından sağlandığına (tedarikine) bağlı olarak, kalitesi geniş ölçüde değişebilmektedir. Dolayısıyla hizmetler heterojen nitelik

taşımaktadır (**Bayuk 2006, 4**). Hizmetler insana bağlı ve teknolojiye çok az bağımlı olduklarından, onları mallarda olduğu gibi, hem standart hale getirmek hem de standart bir biçimde sunmak mümkün değildir. İnsanlar farklı olduğundan aynı hizmeti farklı tüketicilere farklı bileşim ve düzeyde sunmak gerekebilir. Ayrıca, aynı hizmeti aynı kişiler farklı zaman ve mekanda aynı düzeyde sunamazlar (**Bulut, 2014: 5 – 6**).

**Ayrılmazlık (Bölünmezlik):** Ayrılmazlık özelliği, hizmetin karşılanması sırasında hem üretici hem de tüketicinin aynı zamanda bulunmalarını gerektirir. Örneğin sağlık hizmeti verilen kuruluşlarda hem üreticinin hem de tüketicinin bir arada bulunmaları gerekir. Bu özellik hizmeti fiziksel ürünlerden ayıran özelliklerdendir (**Kayhan, 2015: 11**).

**Sahip Olunamama:** Sahipliğin olmaması mallar ile hizmetler arasındaki ana farklılıklardan biridir. Bir malı satın alan kişi, o malın sahibi olurken, hizmet sektöründe hizmeti satın alan kişi ancak bir kolaylıktan veya bir tesisten belli bir süre faydalanabilir (**Gürsoy, 2013: 15**). Örneğin; tatil için bir otele giden kişi oteli satın almamakta; sadece otelin konaklama, ağırlama hizmetlerinden faydalanmaktadır. Bu nedenle, kullanıcılar hizmeti satın alırken ve kullanırken hizmet üreticisine bağımlı olmaktadır (**Torun, 2009: 12**).

**Dayanısızlık:** Hizmetler bir performans olduklarından saklanamaz, stoklanamaz, tekrar satın alınamaz ve değiştirilemezler. Fiziksel mallar önce üretilir ve depolanır; sonra satılır ve tüketilir. Ancak; tüketicilere sunulmadan hizmetin üretilip hazır halde bekliyor olması söz konusu değildir. Dayanısızlık hizmetlerin stoklanamaması, saklanamaması, iade edilmemesi ve yeniden satılamaması anlamına gelmektedir. Örneğin, bir turdaki boş koltuklar, bir oteldeki boş odalar kaybedilmiş kapasite anlamına gelmektedir. Belirli bir zamanda kullanılmayan bu kapasite daha sonra kullanılmak veya satılmak için tutulamamaktadır (**Aytaç, 2015: 10 – 11**).

### 2.3. Kalite Kavramı

Kalitenin; “mükemmellik derecesi”, “gereksinimlere uygunluk”, “bir mal veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama yeteneğine dayanan özellikleri toplamı”, “kullanıma uygunluk”, “amaca uygunluk”, “her türlü hata ve kusurlardan beri olmak” ve “müşterileri mutlu etmek” şeklinde tanımları vardır

(Hoyle, 2007: 9). Literatürde sık rastlanan diğer tanımlar Tablo 1'deki gibidir (Kurnaz, 2011: 18).

**Tablo 1: Farklı kalite tanımları**

Tanımlayan	Tanım
Juran	Amaca ve kullanıma uygunluk
Crosby	Şartlara uygunluk
Deming	Müşteri memnuniyeti sağlayacak şekilde hizmet sunma
Taguchi	Tasarım özelliklerine uygunluk
Ishikawa	Üründe aranılan özelliklerin mevcut olması
Levitt	Spesifikasyonlara uygunluk
Feigenbaum	Değer

Kalitenin bir kavram olarak ortaya çıkışı, 19. yy.'a rastlamaktadır. Ancak kalite kavramı, geçmişten bugüne kadar gelen süreç içerisinde çeşitli değişimlere uğramıştır. Genellikle çok değişik şekillerde kullanılan kalite, zaman zaman da yanlış anlaşılmalara neden olmuştur. Kalite, genel olarak günlük konuşmalarda üstünlüğü ve iyiliği ifade eder. (Değer, 2012: 16).

Kalite kavramı dar tanımlama kalıplarından çıkararak esnek ve dinamik bir yapı içerisine yerleştirilerek stratejik bir yönetim aracı durumuna gelmiştir. Çağdaş anlamda kalite kavramının temel özelliği, bir mal veya hizmetin müşteri tatminine yönelik bazı özellikleri kendisinde toplamasıdır (Aymankey, 2005: 3).

Bu tanımlardan bazıları kullanıcı tabanlıdır ki, “kalite, bakan kişinin gözündedir”. Gönül neyi beğenirse kaliteli odur. Üretim yöneticilerine göre, kalite imalat tabanlıdır ve standartlara uygunluk anlamına gelir ki, “ilk seferde doğru yapmak” demektir. Üçüncü bir yaklaşıma göre ise, kalite ürün odaklıdır ki, kesin ve ölçülebilir bir değişkendir (Heizer ve Render, 2011: 191).

#### **2.4. Hizmet Kalitesi**

Hizmet sektörünün ülke ekonomisi içindeki payının artış sağlaması, mal ve hizmetlere ait üretim tekniklerinin farklılıklar gösteriyor olması nedeniyle hizmetlerin taşımış olduğu kalite konusu giderek önem kazanmıştır. İşletmelerin içinde bulunmuş olduğu piyasa şartlarında rakipleriyle daha iyi bir şekilde rekabet edebilmeleri hizmet üretiminin daha kaliteli olması ile mümkün olabilmektedir. Bugüne kadar imalat işletmelerinin yapılarına ve özelliklerine uygun olarak kalite

kontrol teknik ve yöntemleri, hizmet işletmelerinde de yaygınlaşma eğilimi göstermektedir. Ancak hizmet işletmelerinde kalite yönetimi uygulamaları, yöneticiler tarafından imalat sektöründeki gibi geniş kabul görmemiştir. Bunun başlıca nedeni kalite kontrol teknik ve yöntemlerinin imalat işletmelerinin özelliklerine ve yapılarına uygun biçimde geliştirilmiş ve dolayısıyla hizmet işletmelerinde istenen düzeyde verimlilik ve etkinlik sağlayamamış olmasıdır **(Songur, 2016: 25)**.

Hizmet kalitesinden stratejik bir rekabet faydası sağlayabilmek için; Müşterilerin istek ve ihtiyaçlarının bilinmesi, bu istek ve ihtiyaçları karşılayacak hizmet ürünlerinin geliştirilmesi, müşteri beklentileri ile işletme içi ve dışına yönelik bilgilerin aktarımı için etkin bir bilgi sisteminin oluşturulması, hizmetlerden elde edilecek yararların müşterilere iletilmesi için bir iletişim ağının oluşturulması, Bu hizmetlerin isteklilikle ve yetenekle gerçekleştirilmesi için hedefe yönelik personelin aranması ve seçiminin sağlanması gerekir **(Yılmaz, 2007: 86)**.

Sonuç olarak hizmet kalitesini alan ve değerlendiren insanlar yani müşterilerdir. İnsanların sahip olduğu farklı demografik, psikolojik ve sosyal özellikler insanların beklentilerini de farklılaştırmaktadır. Bununla paralel olarak da hizmet kalitesi insandan insana farklı bir özellik göstermektedir.

## 2.5. Servqual Ölçeği

Hizmet kalitesinin ölçümü, işletme açısından çok önemlidir. Çünkü, “Sunduğunuz hizmetin kalitesini ölçemezseniz, kaliteyi iyileştiremezsiniz”. Ölçülemeyen kalite bir sistem değil, ancak bir slogan olabilir”. Kalite, müşterinin satın alma davranışlarını önemli ölçüde etkiler. Bu anlatımlardan hizmet kalitesini değerlendirmek için ölçmek gerektiği ortaya çıkar **(Altan ve Atan, 2004: 20)**.

Hizmet kalitesinin ölçülmesinde birçok yöntem kullanılmaktadır. Bunlar: Toplam Kalite Endeksi, SERVQUAL, SERVPERF, Kritik Olay Yöntemi, Hizmet Barometresi, İstatistiksel Yöntemler ve Diğer Yöntemler olarak sıralanabilir. Bu yöntemlerden en çok kullanılanı A. Parsu Parasuraman, Valeria A. Zeithaml ve Leonard L. Berry tarafından geliştirilen Servqual yöntemidir **(Eleren vd., 2007: 78)**. Servqual ölçeği algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasındaki boşluğa dayanır **(Ravichandran vd., 2010: 148)**. Parasuraman, Zeithaml ve Berry hizmet kalitesi için belirledikleri on boyutu (Fiziki görünüm, güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik, nezaket, inanılabilirlik, emniyet, erişilirlik, iletişim, müşteriye anlamak) beş anahtar boyuta düşürerek bir hizmet kalitesi ölçeği

geliştirmişler ve bu ölçeğe servqual adını vermişlerdir (**Bulgan ve Gürdal, 2005: 246**). Bu beş boyut; somut özellikler, empati, güven, yeterlilik ve güvenilirliktir (Usta ve Memiş, 2010: 337).

Servqual tekniği 22 ifadeden oluşmaktadır. Bu teknik, tüketicilerin hizmet işletmesinden beklentilerini ilk bölümde, işletmeden algılanan hizmet performansını ise ikinci bölümde aynı maddeler kullanılarak ayrı ayrı değerlendirmektedir (**Yıldırım ve Şafaklı, 2016: 103**). Bu ifadelerin ilgili olduğu beş hizmet kalitesi boyutu için her iki bölüme dayalı olarak boşluk skorları hesaplanır. Müşteri beklenti ve algılarına yönelik ifadeler için kesinlikle katılmıyorum ile kesinlikle katılıyorum arasında 5’li likert ölçeği kullanılır.

Tablo 2’de servqual ölçeği hizmet kalitesinin boyutları ve ifade sayıları yer almakta ve açıklanmaktadır.

**Tablo 2: Servqual ölçeği hizmet kalitesinin boyutları ve ifade sayıları**

Boyut	İfade	Açıklama
Fiziksel Özellikler	1-4	Hizmet sunan kuruluşun, hizmet sunumundaki fiziksel imkanları, her türlü araç, gereç ve donanım ile personelin fiziksel görünümü
Güvenilirlik	5-9	Kuruluşun söz verdiği hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği
Heveslilik	10-13	Müşterilere yardım etme ve destekleyici hizmetleri sağlamada istekli olunması
Güven	14-17	Kuruluştaki çalışanların bilgili ve nazik olması, müşterilerde güven duygusu uyandırabilme yetenekleri
Empati	18-22	Kuruluşun kendisini müşterilerinin yerine koyması, müşterilere karşı sevecen davranması, onlara kişisel ilgi göstermesi

**Kaynak: Ok ve Girgin, 2015: 302**

### 3. UYGULAMA

#### 3.1. Çalışmanın Amacı ve Örneklemi

Araştırmanın ana amacı, Denizli ilinde faaliyetlerini sürdüren kamu kurumu niteliğindeki bir meslek kuruluşuna ilişkin algılanan ve beklenen hizmet kalitesi düzeyini ölçmektir.

Araştırmanın ana kütlesini Denizli’de faaliyet göstermekte olan kamu kurumu niteliğindeki bir meslek kuruluşunun birimlerinden hizmet alan tüm hizmet



alıcılar oluşturmaktadır. Anakütlenin tamamını incelemek, zaman ve maliyet açısından mümkün olmadığından bu çalışmada örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Hizmet alıcılar basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçilmiştir.

### 3.2. Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Veri toplama aracı olarak anket yöntemine başvurulmuştur. Anket hazırlanırken Parasuman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen (**Zaim vd., 2010: 52**). Servqual hizmet kalitesi modelinden yararlanılmıştır. Anketler cevaplanırken yüz yüze anket yöntemi tercih edilmiştir. Bu yöntem ayrıca hizmet alıcıların sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi konusundaki önerilerini alma imkânı sağlamıştır.

Kullanılan anket dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik bilgi ifadeleri (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni hali) yer almaktadır. İkinci bölümde hizmet alıcılarından 100 puanı hizmet kalitesi boyutları arasında paylaştırılması istenmiştir. Üçüncü bölümde hizmet alıcıların mükemmel bir meslek kuruluşuna dair beklentileri sorulmuştur. Dördüncü ve son bölümde ise hizmet alıcıların meslek kuruluşunda sunulan hizmetlerin algılamaları sorulmuştur. Cevaplar 5’li likert ölçeğine uygun şekilde alınmıştır (1 – Kesinlikle Katılmıyorum, 5 – Kesinlikle katılıyorum anlamına gelmektedir).

### 3.3. Verilerin Analizi

Araştırma verilerinin analizi için SPSS 16.0 paket programı ve Microsoft Excel kullanılmıştır. Frekans dağılımları, güvenilirlik analizleri, beklenen ve algılanan hizmet kalitesini ölçmek amacıyla servqual analizi yapılmıştır.

Meslek kuruluşunun hizmet kalitesinin ölçümü amacıyla başvuru örneklem demografik özellikleri Tablo 5’te verilmiştir.

Ölçeğin taşınması gereken özelliklerden birisi olan güvenilirlik, bir ölçme aracıyla aynı koşullarda tekrarlanan ölçümlerde elde edilen ölçüm değerlerinin kararlılığının bir göstergesidir (**Ercan ve Kan, 2004: 212**). Likert tipi bir ölçeğin güvenilirliğini test etmek için, 1951 yılında Lee Cronbach tarafından geliştirilen ve Cronbach adıyla anılan  $\alpha$  katsayısı kullanılır.  $\alpha$  katsayısı 0 ile 1 arasında bir değer alır (**Tavakol ve Dennick, 2011: 53**).  $\alpha$  katsayısı ne kadar yüksekse bu ölçekte bulunan maddelerin o ölçüde birbirleri ile tutarlı ve aynı ölçeğin unsurlarını tanımlamaya yönelik maddelerden oluştuğu söylenebilir (**Savaş ve Kesmez,**

**2014: 8).** Güvenirlik katsayısının yorumları Tablo 3'te verilmiştir. Yapılan çalışmaya dair boyutların güvenirlik katsayısı Tablo 4'te verilmiştir.

**Tablo 3: Güvenirlik katsayısının yorumu**

$\alpha$ Katsayısı	Güvenirlik Derecesi
$0.00 \leq \alpha < 0.20$	Ölçek hiç güvenilir değildir.
$0.20 \leq \alpha < 0.40$	Ölçek güvenilirdir.
$0.40 \leq \alpha < 0.60$	Ölçek nispeten güvenilirdir.
$0.60 \leq \alpha < 0.80$	Ölçek güvenilirdir.
$0.80 \leq \alpha < 1.00$	Ölçek çok yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

**Kaynak: Savaş ve Kesmez, 2014: 8.**

**Tablo 4: Hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin Cronbach  $\alpha$  değerleri**

Boyut	Fiziksel Özellikler	Güvenilirlik	Heveslilik	Güven	Empati
$\alpha$ Katsayısı	0.815	0.771	0.805	0.808	0.826

Araştırma verilerine ilişkin güvenirlik katsayıları Tablo 4'te verilmiştir. Kalite boyutlarının güvenilirliği genel olarak güvenilir kabul edilen 0.70 değerinin üzerindedir. Ayrıca, algı ve beklentilere ilişkin 44 ifade için genel  $\alpha$  değeri 0.919 olarak bulunmuştur ki, ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunun bir göstergesidir.

**Tablo 5: Ankete cevap veren katılımcıların demografik özellikleri**

Demografik Değişkenler	Frekans	Yüzde
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	73	0,348
Erkek	137	0,652
<b>Yaş</b>		
20'den küçük	11	0,052
20 – 29	53	0,252
30 – 39	55	0,262
40 – 49	51	0,243
50 ve üzeri	40	0,191
<b>Medeni Durum</b>		
Bekar	73	0,348
Evli	116	0,552
Boşanmış	12	0,057
Dul	9	0,043
<b>Eğitim</b>		
İlkokul	11	0,052
Ortaokul	22	0,105
Lise	51	0,243

Ön Lisans	33	0,157
Lisans	77	0,367
Lisansüstü	16	0,076

### 3.4. Araştırma Grubunun Servqual Skorları

**Tablo 6: Hizmet kuruluşu hizmetlerine yönelik beklenti değerleri**

No	Beklenen Hizmet Kalitesi İfadeleri	Kalite Boyutu	n	$\bar{x}$	s
E1	Meslek kuruluşları modern araç, gereç ve donanımlara (bilgisayar, yazıcı, fotokopi makinası vb.) donanımlara sahip <u>olmalıdır.</u>	Fiziksel Özellikler	210	4,505	0,658
E2	Meslek kuruluşlarının fiziksel ortamı (bina, ofis, toplantı odaları vb.) verdikleri hizmete uygun olmalı ve göze hoş <u>görünmelidir.</u>		210	4,419	0,682
E3	Meslek kuruluşlarının personeli görünüş olarak temiz ve düzenli <u>olmalıdır.</u>		210	4,538	0,604
E4	Meslek kuruluşlarının hizmetlerine eşlik eden gazete, dergi, broşür vb. materyalleri yeterli düzeyde ve görsellikte <u>olmalıdır.</u>		210	4,338	0,810
E5	Meslek kuruluşları, vaat ettikleri hizmeti söz verdikleri zamanda yerine <u>getirmelidir.</u>	Güvenilirlik	210	4,352	0,757
E6	Herhangi bir üyenin oda ile ilgili bir problemi olduğunda, Meslek kuruluşları bu problemi çözmek için tüm içtenliği ile çaba <u>göstermelidir.</u>		210	4,438	0,625
E7	Meslek kuruluşları hizmetlerini ilk seferde doğru olarak <u>sunmalıdır.</u>		210	4,41	0,644
E8	Meslek kuruluşları, hizmetlerini taahhüt ettikleri zamanda <u>sunmalıdır.</u>		210	4,471	0,612
E9	Meslek kuruluşları, kayıtların hatasız tutulmasında ısrarcı <u>olmalıdır.</u>		210	4,424	0,71
E10	Meslek kuruluşlarının personeli, üyelere vereceği hizmetin tam olarak ne zaman yerine getirileceğini <u>söylemelidir.</u>	Hesivlilik	210	4,271	0,781
E11	Meslek kuruluşlarının personeli, üyelerin talep ettiği hizmetleri hızlı bir şekilde yerine <u>getirmelidir.</u>		210	4,39	0,671
E12	Meslek kuruluşlarının personeli, üyelerine yardım etmeye her zaman hazır ve istekli <u>olmalıdır.</u>		210	4,424	0,703
E13	Meslek kuruluşlarının personeli, üye isteklerini yerine getirmek söz konusu olduğunda hiçbir zaman meşgul <u>olmamalıdır.</u>		210	4,195	0,889
E14	Meslek kuruluşlarının personelinin davranışları üyelere güven duygusu <u>uyandırmalıdır.</u>	Güven	210	4,41	0,701
E15	Meslek kuruluşlarının üyeleri ödeme, bilgi paylaşımı vb. işlemlerde kendilerini güvende <u>hissetmelidir.</u>		210	4,39	0,725
E16	Meslek kuruluşlarının personeli üyelerine karşı her zaman saygılı ve nazik <u>olmalıdır.</u>		210	4,471	0,612
E17	Meslek kuruluşlarının personeli üyelerinin sorularına cevap verebilecek bilgi düzeyine sahip <u>olmalıdır.</u>		210	4,433	0,655
E18	Meslek kuruluşlarının personeli her üyeyle bire bir <u>ilgilenmelidir.</u>	Empati	210	4,114	0,905
E19	Meslek kuruluşlarının birimlerinin çalışma saatleri bütün üyelerine uygun olacak şekilde <u>ayarlanmalıdır.</u>		210	4,2	0,846
E20	Meslek kuruluşları her üyeyle kişisel ilgi gösterebilen personellere sahip <u>olmalıdır.</u>		210	4,162	0,919

E21	Meslek kuruluşlarının personelleri, üyelerinin menfaatlerini her şeyin üzerinde tutmalıdır.		210	4,271	0,769
E22	Meslek kuruluşlarının personeli, üyelerin özel istek ve ihtiyaçlarını anlamalıdır.		210	4,005	1,078

Beklenti sonuçlarının verildiği Tablo 6’da görüldüğü gibi, meslek kuruluşlarının verdiği hizmete ilişkin en düşük beklenti düzeyi 4,005 ortalama ile, *empati* boyutunda, *Meslek kuruluşu personeli, üyelerin özel istek ve ihtiyaçlarını anlamalıdır* ifadesine aittir. En yüksek beklenti düzeyi ise 4.538 ortalama ile *fiziksel özellikler* boyutunda; *Meslek kuruluşu personeli görünüş olarak temiz ve düzenli olmalıdır* ifadesine aittir.

Algı sonuçlarının verildiği Tablo 7’de de çalışmanın yapıldığı meslek kuruluşunun sunduğu hizmete ilişkin en düşük algı düzeyi 3.933 ortalama değeri ile, *empati* boyutunda, *X meslek kuruluşu personeli, üyelerin özel istek ve ihtiyaçlarını anlamalıdır* ifadesine aittir. En yüksek algı düzeyi ise 4.49 ortalama değeri ile *güven* boyutunda *X meslek kuruluşu üyeleri ödeme, bilgi paylaşımı vb. işlemlerde kendilerini güvende hissetmelidir* ifadesinde görülmektedir.

Her boyut için beklenen hizmet kalitesi değerlerini incelediğimizde *fiziksel özellikler* boyutunda en düşük beklenti değerine sahip ifade 4.338 değeri ile *Meslek kuruluşlarının hizmetlerine eşlik eden gazete, dergi, broşür vb. materyalleri yeterli düzeyde ve görsellikte olmalıdır*’dır. En yüksek beklenti düzeyine sahip ifade ise 4.538 değeri ile *Meslek kuruluşu personeli görünüş olarak temiz ve düzenli olmalıdır*’dır.

Güvenilirlik boyutunda en düşük beklenti değerine sahip ifade 4.352 değeri ile *Meslek kuruluşlarının hizmetlerine eşlik eden gazete, dergi, broşür vb. materyalleri yeterli düzeyde ve görsellikte olmalıdır*’dır. En yüksek beklenti düzeyine sahip ifade 4.538 değeri ile *Meslek kuruluşu personeli görünüş olarak temiz ve düzenli olmalıdır*’dır.

Heveslilik boyutunda en düşük beklenti değerine sahip ifade 4.195 değeri ile *Meslek kuruluşu personeli, üye isteklerini yerine getirmek söz konusu olduğunda hiçbir zaman meşgul olmamalıdır*’dır. En yüksek beklenti düzeyine sahip ifade 4.424 değeri ile *Meslek kuruluşu personeli, üyelerine yardım etmeye her zaman hazır ve istekli olmalıdır*’dır.

Güven boyutunda en düşük beklenti değerine sahip ifade 4.39 değeri ile *MEslek kuruluşu üyeleri ödeme, bilgi paylaşımı vb. işlemlerde kendilerini güvende*

*hissetmelidir*'dir. En yüksek beklenti düzeyine sahip ifade 4.471 değeri ile *Ticaret odası personeli üyelerine karşı her zaman saygılı ve nazik olmalıdır*'dir.

Empati boyutunda en düşük beklenti değerine sahip ifade 4.005 değeri ile *Ticaret odası personeli, üyelerin özel istek ve ihtiyaçlarını anlamalıdır*'dir. En yüksek beklenti düzeyine sahip ifade 4,271 değeri ile *Ticaret odası personeli, üyelerinin menfaatlerini her şeyin üzerinde tutmalıdır*'dir.

Her boyut için algılanan hizmet kalitesi değerlerini incelediğimizde fiziksel özellikler boyutunda en düşük beklenti değerine sahip ifade 4.129 değeri ile *X meslek kuruluşunun hizmetlerine eşlik eden gazete, dergi, broşür vb. materyalleri yeterli düzeyde ve görselliktedir*'dir. En yüksek beklenti düzeyine sahip ifade ise 4.395 değeri ile *X meslek kuruluşu personeli görünüş olarak temiz ve düzenlidir*'dir.

Güvenilirlik boyutunda en düşük algı değerine sahip ifade 4.381 değeri ile *X meslek kuruluşu hizmetlerini ilk seferde doğru olarak sunar*'dir. En yüksek beklenti düzeyine sahip ifade 4.462 değeri ile *X meslek kuruluşu, hizmetlerini taahhüt ettiği zamanda sunar*'dir.

Heveslilik boyutunda en düşük algı değerine sahip ifade 4.219 değeri ile *X meslek kuruluşu personeli, üye isteklerini yerine getirmek söz konusu olduğunda hiçbir zaman meşgul değildir*'dir. En yüksek beklenti düzeyine sahip ifade 4.429 değeri ile *X meslek kuruluşu personeli, üyelerine yardım etmeye her zaman hazır ve isteklidir*'dir.

Güven boyutunda en düşük algı değerine sahip ifade 4.39 değeri ile *X meslek kuruluşu personeli üyelerinin sorularına cevap verebilecek bilgi düzeyine sahiptir*'dir. En yüksek beklenti düzeyine sahip ifade 4.49 değeri ile *X meslek kuruluşu üyeleri ödeme, bilgi paylaşımı vb. işlemlerde kendilerini güvende hisseder*'dir.

Empati boyutunda en düşük algı değerine sahip ifade 3.933 değeri ile *X meslek kuruluşu personeli, üyelerin özel istek ve ihtiyaçlarını anlar*'dir. En yüksek beklenti düzeyine sahip ifade 4.319 değeri ile *X meslek kuruluşu her üyeyle bire bir ilgilenebilecek personele sahiptir*'dir.

**Tablo 7: Hizmet kuruluşu hizmetlerine yönelik algı değerleri**

No	Beklenen Hizmet Kalitesi İfadeleri	Kalite Boyutu	n	$\bar{x}$	s
E1	X meslek kuruluşu modern araç, gereç ve donanımlara (bilgisayar, yazıcı, fotokopi makinası vb.) donanımlara <u>sahiptir.</u>	Fiziksel Özellikler	210	4,348	0,769
E2	X meslek kuruluşunun fiziksel ortamı (bina, ofis, toplantı odaları vb.) verdikleri hizmete uygundur ve göze hoş <u>görünmektedir.</u>		210	4,162	1,004
E3	X meslek kuruluşu personeli görünüş olarak <u>temiz ve düzenlidir.</u>		210	4,395	0,777
E4	X meslek kuruluşunun hizmetlerine eşlik eden gazete, dergi, broşür vb. materyalleri yeterli düzeyde ve <u>görselliktedir.</u>		210	4,129	0,922
E5	X meslek kuruluşu vaat ettiği hizmeti söz verdiği zamanda yerine <u>getirir.</u>	Güvenilirlik	210	4,386	0,738
E6	Herhangi bir üyenin oda ile ilgili bir problemi olduğunda, X meslek kuruluşu bu problemi çözmek için tüm içtenliği ile çaba <u>gösterir.</u>		210	4,448	0,751
E7	X meslek kuruluşu hizmetlerini ilk seferde doğru olarak <u>sunar.</u>		210	4,381	0,787
E8	X meslek kuruluşu hizmetlerini taahhüt ettiği zamanda <u>sunar.</u>		210	4,462	0,765
E9	X meslek kuruluşu kayıtların hatasız tutulmasında <u>ısrarcıdır.</u>		210	4,443	0,712
E10	X meslek kuruluşu personeli, üyelere vereceği hizmetin tam olarak ne zaman yerine getirileceğini <u>söyler.</u>	Heveslilik	210	4,295	0,88
E11	X meslek kuruluşu personeli, üyelerin talep ettiği hizmetleri hızlı bir şekilde yerine <u>getirir.</u>		210	4,386	0,794
E12	X meslek kuruluşu personeli, üyelerine yardım etmeye her zaman hazır ve <u>isteklidir.</u>		210	4,429	0,762
E13	X meslek kuruluşu personeli, üye isteklerini yerine getirmek söz konusu olduğunda hiçbir zaman meşgul <u>değildir.</u>		210	4,219	0,933
E14	X meslek kuruluşu personelinin davranışları üyelere güven duygusu <u>uyandırır.</u>	Güven	210	4,414	0,748
E15	X meslek kuruluşu üyeleri ödeme, bilgi paylaşımı vb. işlemlerde kendilerini <u>güvende hisseder.</u>		210	4,49	0,665
E16	X meslek kuruluşu personeli üyelerine karşı her zaman <u>saygılı ve naziktir.</u>		210	4,41	0,849
E17	X meslek kuruluşu personeli üyelerinin sorularına cevap verebilecek bilgi düzeyine <u>sahiptir.</u>		210	4,39	0,813
E18	X meslek kuruluşu personeli her üyeyle tek tek <u>ilgilendir.</u>	Empati	210	4,048	1,137
E19	X meslek kuruluşu birimlerinin çalışma saatleri bütün üyelere uygun olacak şekilde <u>ayarlanmıştır.</u>		210	4,243	1,023
E20	X meslek kuruluşu her üyeyle bire bir ilgilenebilecek personele <u>sahiptir.</u>		210	4,319	0,944
E21	X meslek kuruluşu personeli, üyelerinin menfaatlerini her şeyin üzerinde <u>tutar.</u>		210	4,214	0,991
E22	X meslek kuruluşu personeli, üyelerin özel istek ve ihtiyaçlarını <u>anlar.</u>		210	3,933	1,277

**Tablo 8: Araştırma grubuna ait eşit ağırlıklı servqual skorları değerleri**

Boyut	Fiziksel Özellikler	Güvenilirlik	Heveslilik	Güven	Empati
Servqual Skoru	-0,191	0,005	0,015	0,000	0,084

Meslek kuruluşunun hizmet kalitesi boyutları için beklenti ve algı ortalamaları ile hesaplanan eşit ağırlıklı servqual skoru değerleri Tablo 8’de verilmiştir. Görüldüğü gibi Fiziksel Özellikler boyutundaki Servqual skoru değeri negatif çıkmıştır. Bu hizmet alıcıların aldıkları hizmetten beklentilerinin tam olarak karşılanamadığı anlamına gelmektedir. Güven boyutunda da beklenen kalite ortalaması ile algılanan kalite ortalaması değerleri eşit çıkmıştır. Bu da hizmet alıcıların beklentilerinin doğru bir şekilde katşıldığı şeklinde yorumlanabilir. Güvenilirlik, güven ve empati boyutlarında ise Servqual skoru değerleri için pozitif değerler elde edilmiştir. Bu da bu boyutlarda yer alan ifadelerin belirttiği hizmetlerin yüksek kaliteli bir şekilde sunulduğu olarak yorumlanabilir.

**Tablo 9: Araştırma grubuna ait ağırlıklandırılmış servqual skorları değerleri**

Boyut	Fiziksel Özellikler	Güvenilirlik	Heveslilik	Güven	Empati
Servqual Skoru	-0,036	0,003	0,005	0,003	-0,002

Meslek kuruluşunun hizmet kalitesi boyutları için beklenti ortalamaları, algı ortalamaları ve anket yanıtlayıcılarının boyutlara verdiği ağırlıklar ile hesaplanan ağırlıklandırılmış servqual skoru değerleri Tablo 9’da verilmiştir. Görüldüğü gibi fiziksel özellikler ve empati boyutundaki ağırlıklandırılmış servqual skoru değerleri negatif çıkmıştır. Bu hizmet alıcıların aldıkları hizmetten beklentilerinin tam olarak karşılanamadığı anlamına gelmektedir. Güvenilirlik, heveslilik ve güven boyutlarında ise ağırlıklandırılmış servqual skoru değerleri için pozitif değerler elde edilmiştir. Bu da bu boyutlarda yer alan ifadelerin belirttiği hizmetlerin yüksek kaliteli bir şekilde sunulduğu olarak yorumlanabilir.

## 6. SONUÇ

Günümüzün hızla dönüşen ve giderek daha rekabetçi hale gelen hizmet sektöründe, hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi rekabet üstünlüğü ve hizmet alıcıların beklentilerinin karşılanması ya da aşılması açısından önemli katkılar sağlamaktadır.

Denizli'deki kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşunun hizmet kalitesini ölçmeye yönelik bu çalışmada, beklenen ve algılanan skorlarda alfa katsayısı 0.919 olarak elde edilmiştir. Katsayının 0.80'den büyük olması anketin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermiştir.

Hizmet alıcılara ilişkin demografik bulgulara ek olarak boyutların hem eşit ağırlıklı hem de ağırlıklandırılmış servqual skorları hesaplanmıştır ve aralarında fark olduğu görülmüştür. Meslek kuruluşunun güvenilirlik, heveslilik ve güven boyutlarında ifade edilen hizmetlerinin hizmet alıcıların beklentilerini genel olarak karşıladığı görülmektedir.

Fiziksel özellikler boyutunun hem eşit ağırlıklı servqual skorunun hem de ağırlıklandırılmış servqual skorunun negatif olması, bu hizmet kalitesi boyutunun iyileştirilmesine öncelik verilmesi gerektiğini göstermektedir. Fiziksel özellikler boyutunda hizmet kalitesinin iyileştirilebilmesi için, bu kalite boyutu üzerinde olumsuz etki yaratan fiziki unsurlar iyileştirilmelidir. Meslek kuruluşları daha modern donanım ve teçhizata sahip olmaya çalışmalı, ortamları daha düzenli ve temiz olmalıdır. Ayrıca empati boyutunun ağırlıklandırılmış servqual skorunun negatif çıkması bu boyutta bazı yetersizliklerin olduğu şeklinde yorumlanabilir. Bu yetersizlikleri gidermek adına personelin iletişim becerilerinin artırılması için eğitimler düzenlenebilir.

Son olarak, bu araştırmanın sadece Denizli ilinden seçilen meslek kuruluşu için yapılması ve sonuçların bu örneklem ile sınırlı olması araştırmanın en önemli kısıtını oluşturmaktadır. İleride, Türkiye çapında, kamu kurumu niteliğindeki bu meslek kuruluşlarında, bu yöntemle çalışmalar yapılarak, iller bazında sonuçlar ortaya konup, karşılaştırmalar yapılabilir.

## 7. KAYNAKLAR

Altan, Ş., Atan, M. (2004). Bankacılık Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1/2004, 17 – 32.



Aymankuy, Ş. Y. (2005). *Turizm Sektöründe Sendikalaşma ve Hizmet Kalitesi İlişkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Balıkesir Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Aytaç, A. İ. (2015). *Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi ve Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Bayuk, N. M. (2006). Hizmet Pazarlaması ve Müşteri Tutma, *Akademik Bakış Dergisi, Türk Dünyası Celalabat İşletme Fakültesi Sosyal Bilimler E – Dergisi*, Mayıs, Sayı. 10, 1 – 12.

Bulgan U., Gürdal G. (2005). Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi?, *ÜNAK'05, Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması*, 22 - 24 Eylül.

Bulut, N. (2014). *Hastane Hizmet Kalitesinin Engelli Vatandaşlar Açısından İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Cengiz ve Kırkbir, (2007), “Kâr Amacı Gütmeyen Kurumlarda Müşteri Memnuniyeti Ve Hizmet Kalitesi İlişkisi: Karadeniz Bölgesi Örneği”, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 21 Ocak 2007 Sayı: 1 , 263-285

Değer, Ç. (2012). *Kano Modeli İle Bütünleştirilmiş Servqual Analizinin Kalite Fonksiyon Yayılımına Uygulanarak Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesi ve Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulanması*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Deniz, N. (2016). *Sağlık Sektöründe Hizmet Kalite Algısının Ölçümüne Yönelik Ölçek Geliştirme Çalışması*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Devebakan, N. ve Aksaraylı, M. (2003). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt. 1, Sayı. 5, 38 – 54.

Eleren, A., Bektaş, Ç., Çetin, A. Ş. (2007). Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama, *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, Cilt. 9, Sayı. 1, 75 – 88.

Eleren, A., ve Kılıç B. (2007), “Turizm Sektöründe Servqual Analizi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Ve Bir Termal Otelde Uygulama” , *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, C. IX ,S.1, 2007, 235-263

Ercan, İ. ve Kan, İ. (2004). Ölçeklerde Güvenirlik Geçerlik, *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, Cilt. 3, Sayı. 9, 211 – 216.

Filiz, Z. (2011), “Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi”, *International Journal of Research and Development*, Vol.3, No.1, 38-48

Gürsoy, A. (2013). Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Değerlendirilmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Heizer J., Render B. (2011). *Operations Management*, New Jersey: Pearson, 10th Edition.

Hoyle D. (2007). *Quality Management Essentials*, Jordan Hill: Butterworth-Heinemann

Kayhan, C. (2015). *Sağlık Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Hizmeti Sunanlar ve Alanlar*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Celal Bayar Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Manisa.

Kurnaz, A. (2011). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Marmaris Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Muğla Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.

Meriç, M. (2005). *Lojistik Hizmet Kalitesinin Tüketiciler Tarafından Algılanması ve Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dumlupınar Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

Ok, M. A., Girgin, F. M. (2015). Ankara’da İki Özel Yurt İşletmesinde SERVQUAL Yöntemi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt. 13, Sayı. 25, 295 – 323.

Öncü, M. A., Kutukız, D., Koçoğlu, C. M. (2010). Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Ocak, Sayı. 45, 237 – 252.

Ravichandran, K., Prabhakaran, S., Kumar, S. A. (2010). Application of Servqual Model on Measuring Service Quality: A Bayesian Approach” *Enterprise Risk Management*, Vol. 1, No. 1, 145 – 169.

Savaş, H., Kesmez, A. G. (2014). Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi: Aile Sağlığı Merkezleri Üzerine Bir Araştırma, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17/2014, 1 – 13.

Serbest, G. N. (2006). *Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi ve Müşteri Tatminin Ölçülerek Davranışlar Üzerindeki Etkisinin Bulunmasına Yönelik Model Çalışması*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi/Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Sevimli, S. (2006). Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Songur, G. (2016). Kargo Taşımacılığında Hizmet Kalitesi ve Kurumsal Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi: Konya İlinde Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Niğde Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

Tavakol, M., Dennick, R. (2011). Making Sense of Cronbach Alpha, *International Journal of Medical Education*, 2/2011, 53 – 55.

Torun, E. (2009). *Dr. Sami Ulus Çocuk Hastalıkları Hastanesinde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Değerlendirilmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Bolu.

Usta, R., Memiş, L. (2010). Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt. 15, Sayı. 2, 333 – 355.

Yıldırım, C., Şafaklı, O. V. (2016). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçülmesi: Lefke Belediyesi Örneği, *Lefke Avrupa Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt. 2, Sayı. 7, 100 – 116.

Yılmaz, A. (2007). *Aile Turizmine Yönelik Hizmet Veren Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi: Antalya Bölgesinde Türk ve Alman Turistlere Yönelik Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Anadolu Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Zaim, H., Bayyurt, N., Zaim, S. (2010). Service Quality and Deteminants of Customer Satisfaction in Hospitals: Turkish Experience, *International Business & Economics Research Journal*, Vol. 9, No. 5, 51 – 58.