

HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ: İZMİR'DEKİ ÜÇ, DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTELLERDE BİR UYGULAMA

İbrahim YILMAZ

Dokuz Eylül Üniversitesi
İzmir Meslek Yüksekokulu - İzmir

Özet

Bu çalışmanın amacı; İzmir'de faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı otellerde sunulan hizmet kalitesinin Türk müşterilerin bakış açısından ölçülmesidir. Söz konusu otellerde konaklayan 169 müşteriye tesadüfi örneklem çerçevesinde anket uygulanmıştır. Hizmet kalitesinin fiziksel özellikler, müşterilere yardımcı olma, güvenilirlik, nezaket ve bilgi birikimi ile zamanında hizmet sunabilme olmak üzere beş boyuttan oluştuğu görülmüştür. Araştırmaya katılan Türk müşterilerin hizmet kalitesi algılamaları beklentilerine göre oldukça düşüktür. Algılama ve beklentiler arasındaki en büyük fark zamanında hizmet sunabilme boyutunda yaşanırken, en küçük fark nezaket ve bilgi birikimi boyutunda gerçekleşmiştir. Üç yıldızlı otellerdeki genel hizmet kalitesi dört ve beş yıldızlı otellere göre düşük çıkmıştır. Ayrıca, müşterilerin genel hizmet kalitesi algılamalarını en fazla etkileyen boyut güvenilirliktir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesi Modeli, SERVQUAL, İzmir

MEASURING SERVICE QUALITY: AN APPLICATION IN THREE, FOUR AND FIVE STAR HOTELS IN IZMIR

Abstract

The aim of the study is to measure Turkish customers' perceptions of service quality in three, four and five star hotels in Izmir. Customers who will participate in the study were selected using random sampling technique and 169 questionnaires were collected. Service quality is represented by five dimensions relating to tangibles, helping to the customer, reliability, politeness and knowledge, and responsiveness. Expectations of Turkish customers about services are fairly lower than their perceptions. The largest gap between expectations and perceptions exists in the responsiveness, and the smallest in the politeness and knowledge. Overall service quality of three star hotels is much lower than four and five stars. Also, the most effective dimension on the overall service quality perceptions is reliability.

Key words: Service Quality, Service Quality Model, SERVQUAL, İzmir



İbrahim YILMAZ ilk, orta ve lise öğrenimini Trabzon'da tamamladı. Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu'ndan mezun oldu. Yüksek lisans öğrenimini Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Bilim Dalı'nda, doktora öğrenimini Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda tamamladı. Halen, aynı üniversitede 2547 sayılı Kanun'un 35. maddesi gereği araştırma görevlisi olarak görev yapmaktadır.