

**TURİZM İŞLETMELERİNİN KALİTE GELİŞTİRME ÇABALARINDA SERVQUAL  
MODELİ VE KALİTE FONKSİYON GÖÇERİMİ'NİN (KFG) BİRLİKTE  
KULLANIMI**

**Yrd. Doç. Dr. Atilla AKBABA**

Abant İzzet Baysal Üniversitesi  
Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu  
Orhangazi Mah. Santral Cad. No:66  
81650 Akçakoca / Düzce  
Tel: 0 380 611 29 99 (147) Fax: 0 380 611 32 66  
E-mail: [atillaakbaba@yahoo.com](mailto:atillaakbaba@yahoo.com)

**ÖZET**

Bu çalışmanın amacı, Kalite Fonksiyon Göçerimi Yöntemi'nin (KFG) eleştiriler alan bazı zayıf noktalarının SERVQUAL kullanımıyla geliştirilebilirliğinin ve bu iki yöntemin birlikte kullanımının, turizm işletmelerinde uygulanabilirliğinin araştırılmasıdır. Bu amaç doğrultusunda, turizm işletmelerinde sunulan hizmetlerin kalitesini geliştirmede yararlanılabilecek bir yöntem olan KFG'nin, SERVQUAL modeli ile birlikte kullanılabilirliği incelenmiştir. Bu çerçevede, konuyla ilgili bilimsel yazın incelemesi yapılarak ve ikincil verilerin de değerlendirilmesiyle, SERVQUAL ve KFG'nin birbirlerini tamamlayan ve sonuçta daha büyük bir yarar sağlayan bir biçimde birlikte kullanılabilmelerine olanak veren bir süreç oluşturulmuştur. Oluşturulan bu süreçte, öncelikle bir SERVQUAL uygulaması ile müşteri istek ve beklentileri ve turizm işletmesinin hizmet kalitesi düzeyi belirlenmektedir. SERVQUAL ile yapılan tespitler doğrultusunda bir KFG projesi yürütülerek hizmet kalitesinde geliştirme gerçekleştirilmektedir. Sonrasında ise tekrar bir SERVQUAL uygulaması yapılarak hizmet kalitesi düzeyi ile ilgili son durum hakkında geri bildirim sağlanabilmektedir. Bu çalışma sonucunda KFG'nin eleştiriler alan bazı zayıf noktalarının SERVQUAL kullanımıyla ortadan kaldırılacağı ve bu iki yöntemin birlikte kullanımının turizm işletmelerinde uygulanabilirliği ve yararlılığı ortaya koyulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** SERVQUAL, Kalite Fonksiyon Göçerimi, Turizm İşletmeleri, Hizmet Kalitesi

---

**THE USE OF SERVQUAL MODEL AND QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT (QFD) IN AN INTEGRATIVE APPROACH IN  
HOSPITALITY INDUSTRY**

**ABSTRACT**

The aims of this study are to investigate the possibility of overcoming limitations of Quality Function Deployment (QFD) by using SERVQUAL, and the applicability of utilizing both these methods together in hospitality organizations. First, the usability of QFD with SERVQUAL in hospitality organizations was examined. Within this frame, through the investigation of previous research on this area, a process was developed which allowed utilization of SERVQUAL and QFD together. It emerged that these two methods complete each other and create a greater value for hospitality organizations. In this process, firstly, customer wants and expectations and the service quality level of the hospitality business were identified with a SERVQUAL application. A QFD project was conducted utilizing the data generated by SERVQUAL to improve the service quality. Afterward, feedback

about the final state of service quality level could be obtained with performing another SERVQUAL application. As the results of this study, it is suggested that some limitations of QFD that receive criticisms from researchers could be eliminated by using SERVQUAL. Finally, the applicability and usefulness of utilizing these two methods in an integrative approach in hospitality industry were offered with this study.

**Key Words:** SERVQUAL, Quality Function Deployment, Hospitality businesses, Service quality

	<p><b>Atilla AKBABA</b></p> <p>1969 yılında Kars'ta doğdu. İlkokul, ortaokul ve lise öğrenimini Kdz. Ereğli'de tamamladı. Lisans öğrenimini 1991 yılında Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda tamamladı. Daha sonra, Milli Eğitim Bakanlığı tarafından açılan burs sınavını kazanarak Amerika Birleşik Devletleri'ne gitti ve 1997 yılında Florida International University, The School of Hospitality'den yüksek lisans derecesi aldı. 2003 yılında Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Doktora Programı'nı tamamlayarak doktora derecesi aldı. Lisans ve yüksek lisans öğrenimi sırasında Türkiye, Almanya ve Amerika Birleşik Devletleri'nde çeşitli turizm işletmelerinde çalışma ve inceleme yapma olanağı buldu. Şu anda Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda görev yapmakta olan Dr. Atilla Akbaba'nın akademik ilgi alanlarında yurt içinde ve yurt dışında yayınlanmış çeşitli makaleleri, bildirileri ve çevirileri vardır. Akademik ilgi alanları Turizm İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon, Toplam Kalite Yönetimi, Hizmet İşletmelerinde Kalite Yönetimi ve Örgüt Kültürü dür.</p>
---	--