



OTEL İŞLETMELERİNİN HİZMET KALİTESİNİN BELİRLENMESİNDE SERVQUAL MODELİ KULLANILAN AKADEMİK ÇALIŞMALARIN BİBLİYOMETRİK ANALİZİ

Araştırma Makalesi

Emre BİLGİN SARI¹

ÖZET

Otel işletmeleri, hizmet sektörü içinde müşteri etkileşimi yüksek olan ve müşteri memnuniyeti ile şekillenen büyük ve küresel bir hizmet sahasıdır. Otel işletmelerinin hizmet kalitesinin belirlenmesi, müşteri memnuniyetinin artırılması, sunulan hizmetin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi, hizmet kalitesinin ölçüm modellerinin kullanımını gerektirmektedir. SERVQUAL modeli, hizmet kalitesinin ölçülmesinde müşterilerin hizmet beklentileri ve algıları arasındaki farkı esas alan bir yöntem olup literatürde otel işletmelerinin hizmet kalitesinin belirlenmesinde sıklıkla kullanılmaktadır. Bu çalışmada, literatürde yoğun bir şekilde karşılaşılan bu konunun bibliyometrik analizi yapılmıştır. Araştırma kapsamında 2000 – 2020 yılları arasında yapılmış ve Web of Science veri tabanında taranan yayın kuruluşlarında yayınlanmış 554 çalışma incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, SERVQUAL, Bibliyometrik Analiz

JEL Sınıflama Kodları: L83, Z32

BIBLIOMETRIC ANALYSIS OF ACADEMIC STUDIES USING THE SERVQUAL MODEL IN DETERMINING THE SERVICE QUALITY OF HOTEL ENTERPRISES

Research Article

ABSTRACT

In the service sector, hotel enterprises are extensive and global service area with high customer interaction and shaped by customer satisfaction. Determining the service quality of hotel businesses, increasing customer satisfaction, improving and developing the service offered requires the use of service quality measurement models. The SERVQUAL model is a method based on the difference between the service expectations and perceptions of the customers in measuring the service quality, and it is frequently used in the literature to determine the service quality of hotel enterprises. In this study, a bibliometric analysis of this issue, which has been encountered extensively in the literature, was made. Within the scope of the research, 554 studies conducted between 2000 – 2020 and published in publishing organizations scanned in the Web of Science database were examined.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, Bibliometric Analysis

JEL Classification Code: L83, Z32

¹ Doç. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, emre.bilgin@deu.edu.tr, orcid.org/0000-0001-5110-1918

“Bilgin Sarı, E. (2021). Otel İşletmelerinin Hizmet Kalitesinin Belirlenmesinde Servqual Modeli Kullanılan Akademik Çalışmaların Bibliyometrik Analizi, *International Journal of Contemporary Tourism Research*, Vol: 5, (Özel Sayı), p.47-54, doi:10.30625/ijctr.935086”

*Makale Gönderim Tarihi:*09.05.2021

Kabul Tarihi: 28.06.2021

GİRİŞ

Turizm sektörünün hızlı gelişimi ve her geçen gün büyümeye devam etmesi, farklı özellikler gösteren birçok işletmenin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Bu sektörde otel işletmelerinin sahip olduğu nitelikler de büyüme ile farklılaşmıştır. Sektör geliştikçe tüm dünya için geçerli sayılabilecek standart bir otel tanımı yapmak zorlaşmaktadır. Otel tanımı yapmanın konaklama işletmelerinin çeşitliliği ile şekillenmesinin yanında, bu işletmelerin sunmuş olduğu kalitenin değerlendirilmesi de kıymetli bir araştırma konusu olmuştur. Oral (2001:236), konaklama işletmelerinde hizmet kalitesini genel anlamda, “tüketici istek, ihtiyaç ve beklentilerine uygun turistik mal ve hizmet özelliklerinin işletme tarafından önceden belirlenmiş standartlara sürekli ve tutarlı bir biçimde uyumu” şeklinde tanımlamaktadır.

Hizmet kalitesi bağlamında müşterinin kalite algısı bir üründen oldukça farklıdır. Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, hizmetlerin değişkenliği ve soyutluğu nedeniyle daha büyük zorluklar arz etmektedir. Hizmetler için kalite, müşteri ve hizmet sunan arasında etkileşimin gerçekleştiği hizmetin sunumu sürecinde değerlendirilmektedir (Oral ve Yüksel, H., 2007: 21). Bu edenle, hizmetlerin kalitesi müşteri tarafından algılanan memnuniyete göre değerlendirilmektedir. Hizmet sektörünün önemli bir halkası olan otel işletmeleri de müşteri odaklı işletmeler olup, günümüzde daha çok müşteri istek ve beklentilerine uygun hizmetler veren işletmeler durumundadırlar. Müşterilerinin beklentilerini bilerek, bu beklentileri karşılayan ve hatta beklentileri aşan ürün ve hizmetler sağlayan konaklama işletmeleri, ancak böylelikle sektör içerisindeki yerlerini koruyabilmektedirler.

Otel işletmelerindeki hizmet kalitesinin önemi işletmelerin ancak kaliteli hizmet sunarak rekabet ortamında rakiplerinin karşısında güçlü kalabileceklerini kavramalarından geçmektedir. Bu durumda artan rekabet ortamında her işletme gibi, konaklama işletmelerinin de hizmet kalitelerini iyileştirebilmeleri veya geliştirebilmeleri için mevcut hizmet kalitelerini bilmeleri gerekmektedir. Ancak otel işletmelerinde sunulan hizmetlerin kendilerine özgü niteliklerinden kaynaklanan ve diğer hizmetleri mallardan ayıran soyutluk, ayırt edilememe, değişkenlik, kolay bozulabilirlik ve sahihsizlik özelliklerine ilave olarak konaklama endüstrisinin belirli

standartlarının oluşturulamaması, sürekli değişen bir talep yapısı gibi kendisine özgü bazı özellikleri bünyesinde barındırmaktadır. Bu özellikler konaklama işletmelerinde hizmet kalitesinin tanımlanmasını, kaliteli hizmet sunumunu ve sunulan hizmetlerin kalitelerinin ölçülmesini diğer hizmet endüstrilerine göre daha fazla güçleştirmektedir (Akbaba, 2003: 24). Otel işletmeleri açısından hizmet kalitesi kabul edilebilir standartların hedef kitleye ulaştırılmasıdır ve bu kalitenin oluşturulmasında kalite ölçüm modellerinin kullanmanın önemi büyüktür.

Müşteri beklentileri ile algıları arasındaki farkı esas alan SERVQUAL modeli, otel işletmelerinin hizmet kalitesinin belirlenmesinde sıklıkla kullanılan bir hizmet kalitesi ölçüm modelidir. Bu çalışmada, pek çok hizmet işletmesinin kalitesinin ölçümünde kullanılan SERVQUAL modelinin otel işletmelerindeki uygulamalarını incelemek ve bu çalışmaları belirli parametreler altında sınıflandırmak amacıyla bibliyometrik analiz yapılmaktadır. Çalışmanın giriş bölümünün ardından, Hizmet kalitesi, SERVQUAL modeli ve bibliyometrik analiz konularına dair bilgi verilmesi amacıyla kavramsal çerçeve oluşturulmaktadır. Ardından çalışmada yapılan araştırma ve bulgular sunulmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Hizmet kalitesi alanında pek çok çalışmanın literatürde mevcut olması ve özellikle kalite ölçüm yöntemleri içerisinde SERVQUAL yönteminin yoğun olarak tercih edilmesinin yanısıra, turizm sektörü içerisindeki konaklama işletmeleri alanında en uygun kalite ölçüm yönteminin Servqual yöntemi olması ve pek çok konaklama işletmelerinde bu yöntemin kullanılmasına literatürde sıklıkla karşılaşılmaktadır. Hem saha uygulamalarında hem de ölçek geçerliliği ve güvenilirliği ile akademik çalışmalarda artan bir şekilde kullanılan SERVQUAL modelinin bibliyometrik analizinin yapılması konuya ilişkin akademik yayınların matematik ve istatistik teknikleri kullanılarak incelenmesidir.

Hizmet Kalitesi ve SERVQUAL Modeli

Rekabet ortamının çok yoğun olduğu hizmet sektörü içerisindeki işletmelerde, sunulan hizmetlerin kalitesi kuşkusuz oldukça önemli bir unsurdur. Ancak hizmetlerin soyutluk,

heterojenlik, eş zamanlılık gibi özelliklerinden dolayı mallarla kıyaslandığında çok ayrı bir konumda olduğunu ve bu sebeple de tüketicilerin gözündeki kaliteyi algılamada farklılıklar yarattığı durumları nedeniyle kalite değerlendirmeleri ve ölçülmesi konusunda güçlüklerle karşılaşılması olası olmaktadır. Grönroos (1984: 38) hizmet kalitesini, "müşterilerin aldığı hizmete yönelik algılarının, beklentileriyle karşılaştırıldıktan sonra yaptıkları değerlendirme sürecinin çıktısı" olarak ifade etmektedir.

SERVQUAL modeli hizmet kalitesinin değerlendirilmesi amacıyla; Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından 1985 yılında geliştirilen bir ölçüm yöntemidir. Modelin temelinde müşterilerin hizmet algıları ve beklentileri arasındaki fark yatmaktadır ve kaliteli bir hizmetin ortaya konulabilmesi için müşterilerin hizmet beklentilerinin tam anlamıyla karşılanması veya bu beklentilerin de ötesinde hizmet verilmesi gerektiği düşüncesine dayanmaktadır (Parasuraman, vd., 1985; Parasuraman, vd., 1988). Parasuraman, vd., (1985) yılında yaptıkları ilk çalışmalarında, hizmet kalitesinin on boyutu olduğunu belirtse de daha sonra yaptıkları çalışmalarda bu boyutların bazılarının birbiri ile bağlantılı olduğunu ortaya koymuş ve hizmet kalitesini fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati olarak beş boyuta indirgeyerek, ölçeklerinin son halini oluşturmuşlardır.

SERVQUAL modeli hizmet kalitesi ölçümünde sıklıkla kullanılmasının yanısıra hem kuramsal açıdan hem de ölçeğin uygulama alanları bakımından eleştirilere de maruz kalmıştır. Carman (1990: 40 - 43), Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin geliştirmiş olduğu SERVQUAL ölçeklerindeki hizmet kalitesi boyutlarının, tüm hizmet sektörlerinde uygulanabilecek kadar genel olmadığını ve beş boyuta daha farklı boyutların eklenmesinin gerektiğini savunmuştur. Carman (1990), ayrıca çoklu hizmet işlevlerini içeren hizmetlerde SERVQUAL yönteminin, her bir işlev için ayrı olarak ele alınması gerektiğini de vurgulamaktadır (Carman, 1990, s. 43). Taes (1993), SERVQUAL modelinde hizmet kalitesinin algı ve beklenti farkı olarak ele alınıp hesaplanması konusunda tereddütlerini ortaya koyarak, ideal koşullar altında uygun ideal noktanın en yüksek kaliteyi sağlayan en iyi

performans düzeyi olduğunu belirtmiş ve hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik "Normlandırılmış Kalite Modeli"ni önermiştir. Cronin ve Taylor (1992) SERVQUAL ölçeğini eleştirerek, hizmet kalitesi ölçümünde tüketicilerin beklentilerinin ölçülmesine gerek olmadığını savunmuşlar ve performansa odaklanarak hizmet performansı (service performance) olan SERVPERF ölçeğini geliştirmişlerdir.

Cronin ve Taylor (1992) ile Taes (1993) eleştirilerine karşı Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1994) çalışmasında hizmet kalitesi olarak tanımlanan müşteri algıları ve beklentileri arasındaki farkın kavramsallaştırılmasında ve SERVQUAL analizinin bu farkı ölçümlemesinde metodolojik ve analitik açıdan yapılan itirazların geçersiz olduğunu belirtmişler ve yaptıkları ampirik bir çalışma sonucunda müşteri davranışlarının hizmet kalitesi tarafından önemli ölçüde etkilendiğini gösteren bir model geliştirmişlerdir. Bu dayandırmalar sonucunda SERVQUAL modeli, hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla en yaygın kullanılan ve kabul gören yöntem olarak literatürde yerini almıştır.

Bibliyometrik Analiz

Bibliyometri, yazılı iletişim süreçlerini ve bu tür iletişimin analizi kullanarak bilimsel disiplinlerin doğasını ve gelişimini tanımlamak için belirlenen istatistiksel ve matematiksel yöntemlerin uygulanmasını ifade etmektedir. Bibliyometrik analiz kavramı ilk olarak E. Wyndham HULME tarafından 1922 yılında Cambridge Üniversitesi'nde verdiği derslerde "Belge Sayma Yoluyla Bilim ve Teknoloji Süreçlerinin Aydınlatılması" anlamında kullanılmıştır (Pritchard, 1969, s.348).

Bibliyometrik analiz bir alanda, ya da konuda literatürü anlamak ve nicel analize yardımcı olmak için geniş bir popülerlik kazanmıştır (Zhang, vd., 2019: 426). Bibliyometrik analiz konuya ilişkin yayınlanmış dokümanları nicel olarak incelemekte ve sınıflandırmaktadır. Başka bir ifadeyle, bibliyometrik analiz, yayınların türlü öğelerinin sayısal analizlerle birlikte istatistik aracılığıyla incelenmesiyle ilgilenmektedir. Yazar, yayın yılı, konu, atıf yapılan çalışmalar, sıklıkla kullanılan kelimeler gibi verilerin istatistiksel olarak incelenmesi ve ulaşılan istatistiksel sonuçlar yardımıyla belirli bir disipline ait genel durumun

ortaya çıkarılması bibliyometrik analiz ile mümkün olabilmektedir (Yolal, 2016: 89).

Bibliyometrik analiz atıf yapılan çalışmaları incelemek yoğunluklarını belirlemek ve alanda yapılan çalışmaların performansı konusunda genel bir kanaate varmak amacıyla yapılabilir. Bibliyometrik analiz ile araştırılan konuya ilişkin literatür kapsamlı olduğunda haritalama tekniğinden yararlanabilir. Bibliyoteknik haritalama bibliyometrik veriye dayanan bilimsel literatürü sayısal yöntemler kullanarak görselleştirir. Oluşturulan haritalar sayesinde alanların birbirleriyle olan ilişkilerini görmek mümkündür. Ayrıca farklı bir bakış açısıyla bakmaya olanak tanıyan haritalama tekniği genellikle büyük boyutta literatürle başa çıkmak için uygundur (Van Enk ve Waltman, 2014:285).

ARAŞTIRMA

Çalışmada 2000 – 2020 yılları arasında otel hizmet kalitesi alanında yapılmış olan akademik çalışmaların çalışıldıkları yıllara ve yayımlandıkları yerlere göre bibliyometrik incelemesi yapılmıştır. Bu amaçla yayınlara ulaşmada Web of Science veri tabanından yararlanılmış, bu veri tabanında “hotel service quality” ifadesi kullanılarak arama yapılmıştır. Bulunan çalışmalar yazar adı, yayımlandığı dergi, yayın yılı ve uygulama alanlarına göre sınıflandırılmıştır.

Çalışmada ISI Web of Science veri tabanları aracılığıyla incelenen ve konu bağlamında en çok kullanılan dergiler belirlenmiştir. Otel hizmet kalitesi ile ilgili ana temalı dergiler, kongre ve toplantılarla ilgili yayınlar taranmıştır. ISI Journal Citation Report Edition temayla ilgili bilgi

alanlarını göz önünde bulundurarak 192 yayıncı kuruluş sunmaktadır.

Web of Science uluslararası alanda en iyi ve en eksiksiz veri tabanlarından biri olarak bilinmektedir ve bu veri tabanı yayın kuruluşlarının değerlendirilmesinde kullandığı etki faktörünün hesaplanmasını yıllık olarak gerçekleştirmektedir. Bu kriterin kullanımı, uluslararası alanda en yaygın olarak kullanıldığı ve bu nedenle temaya daha geniş bir sonuç sağladığı için seçilmiştir.

Çalışmada, Web of Science veri tabanında, “hotel service quality”, “hotel” ve “servqual” ifadeleri kullanılarak arama yapıldığında 2000 – 2020 yılları arasında 1017 belge olduğu görülmüştür. Arama ile ilgili “Management”, “Engineering Industrial”, “Engineering Multidisciplinary” ve “Engineering Manufacturing” filtreleri uygulanarak, konuya ilişkin alan seçimi yapılmış ve 554 çalışmaya ulaşılmıştır. Bu 554 çalışma, 384 ampirik makale, 143 yöntem hakkında makale, 19 derleme makalesi ve 8 editoryal materyalden oluşmaktadır. Araştırmaya dahil edilen 554 çalışma için bibliyometrik analiz uygulanmış ve çalışmaların ana yazarları ve ilgili belgeleri listelemek için analizler yapılmıştır.

Araştırmaya göre en çok yayın yapan ve tekrarlı yayınlar bulunduran dergi ve konferanslar Tablo 1’de gösterilmektedir. Bu durumda, temayla ilgili en çok makalenin yayımlandığı dergi / konferansların Web of Science’da en büyük etki faktörüne sahip dergiler arasında yer almaması dikkat çekicidir.

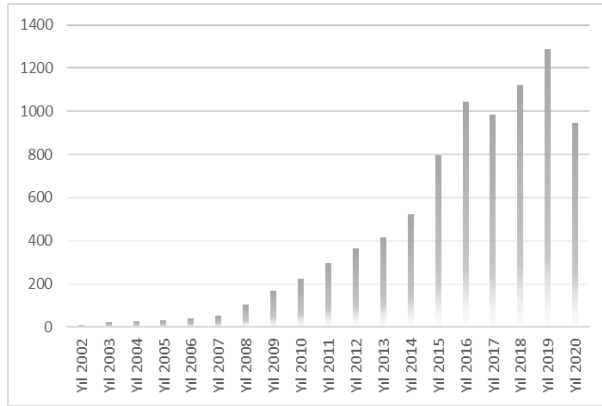
Tablo 1: En Çok Yayın Yapan Dergi ve Konferanslar

<i>Yayın Kuruluşu</i>	<i>Yayın Sayısı</i>
International Journal of Contemporary Hospitality Management	147
Tourism Management	112
Total Quality Management Business Excellence	65
Cornell Hospitality Quarterly	43
Service Industries Journal	30
2006 International Symposium on Hospitality Management and Business Information Proceedings	19
Procedia Social and Behavioral Sciences	14
Managing Service Quality	12
International Journal of Service Industry Management	9
Service Business	8

Kaynak: ISI Web of Science, (2020)

Konuyla ilgili en çok yayın içeren dergi “*International Journal of Contemporary Hospitality Management*” 147 yayın ve “*Tourism Management*” 112 yayınlı toplam incelenen yayınlar ve yayın kuruluşları içinde öncü konumdadırlar. En çok yayın yapan dergi ve konferanslar listesinde yer alan ve konuyla ilgili en çok yayın içeren dergilerden birisi olan “*Tourism Management*” en büyük etki faktörüne sahip 23. sırada yayın kuruluşudur. Gözlemlenen dönemde (2000 – 2020) konuyla ilgili veri tabanında yer alan yayın sayısı da analiz edilmiştir. Şekil 1, 2000 yılından bu yana Web of Science veri tabanında, “hotel service quality”, “hotel” ve “servqual” temalı yayın sayısını göstermektedir.

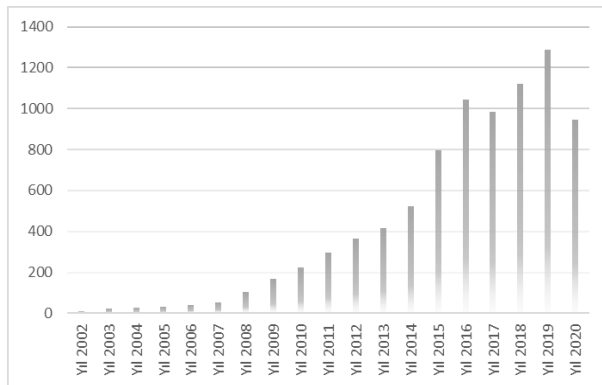
Şekil 1: Yıllık Yayın Sayısı



Kaynak: Web of Science (2020)

Çalışmada temel alınan konu ile ilgili olarak artan sayıda yayından, konunun güncel ve bilimsel olarak araştırmalarda kullanılan bir yönü olduğu sonucuna varılabilir. Ayrıca, Şekil 2’de gösterilen atıf sayılarının yıllar içindeki değişimi nedeniyle temanın temsili bir kapsama sahip olduğunu gözlemlenmek de mümkündür.

Şekil 2: Yıllık Atıf Sayıları



Kaynak: Web of Science (2020)

Şekil 1 ve Şekil 2 incelendiğinde, konunun yıldan yıla ilgi görmeye başladığı sonucuna varılabilir. Bu bağlamda otel işletmelerinin hizmet kalitesinin belirlenmesinde SERVQUAL modeli kullanılmasının bilimsel araştırmalarda yeri olduğu ve yıllar içinde artarak devam ettiği görülmektedir.

Van Enk ve Waltman’a (2014:285) göre, “bilimsel haritalama” veya bibliyometrik bağlantıların görselleştirilmesi, bibliyometrik araştırmanın başlangıcından bu yana büyük ilgi görmüştür. Bu analiz, bibliyografik içeriği saymak için bir metodolojiden oluşmaktadır. Dolayısıyla, analizin odak noktasının, terimlerin yayınlarda görünme sayısı veya izlenen terimleri içeren yayınların sayısı olduğu sonucuna varılabilir. Çalışmada, bibliyometrik ağ tasarımları ile analiz yapma imkânı tanıyan VOSviewer yazılımı kullanılmıştır.

BULGULAR

Araştırmanın ana hatlarını belirlemek için, anahtar kelimelerin frekans analizi yapılmıştır. Araştırmada kullanılan 554 çalışmanın anahtar kelimeleri araca eklenmiştir ve kelime bulutu oluşturulmuştur. Şekil 3 ile araştırmanın kelime bulutu gösterilmektedir. Görselde yer alan büyük ve koyu yazılı olan kelimeler en sık tekrarlanan anahtar kelimeleri vurgulamaktadır.

Şekil 3. Anahtar Kelimelerin Kelime Bulutu



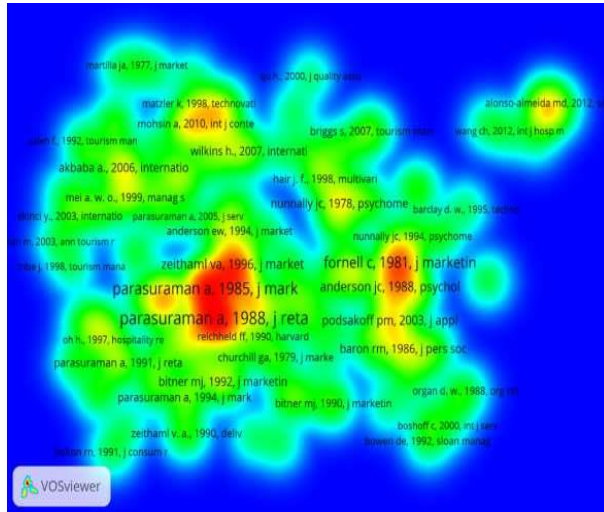
Kaynak: Şekil yazar tarafından oluşturulmuştur.

Kelime bulutu oluşturulması sonucu, “kalite”, “hizmet”, “otel”, “müşteri”, “algı”, “memnuniyet”, “yönetim”, “işgücü”, “analiz”, “performans” ve “turizm” gibi kelimelerin ön plana çıktığı görülmektedir. Listelenen ana kelimeler, otellerdeki hizmet kalitesi ile ilgili çalışmaların

kalite yönetimine odaklandığını anlamamızı sağlamaktadır. Bulunan kelimelerden “müşteri”, “hizmet”, “algı” ve “memnuniyet”, yapılan çalışmaların müşterinin bakış açısını anlamaya çalışma eğiliminde olduğunun da bir göstergesidir. Ayrıca yapılan çalışmaların yönetsel açıdan da değerlendirildiği, “yönetim”, “işgücü”, “analiz”, “performans” gibi kelimelerin yoğunlaşmasından anlaşılmaktadır.

VOSviewer yazılımı, en sık yapılan ortak alıntılar, birleştirme ve makalelerin özet ve başlıklarında en sık kullanılan kelimeler ile üç yoğunluk haritası geliştirilmiştir. Ortak alıntıların analizi, ana araştırma yaklaşımlarını sunarak sıklıkla birlikte alıntı yapılan yazarları tanımlamaktadır. Şekil 4 ortak alıntı haritasını göstermektedir

Şekil 4: Ortak Alıntı Yoğunluk Haritası



Kaynak: Şekil yazar tarafından oluşturulmuştur.

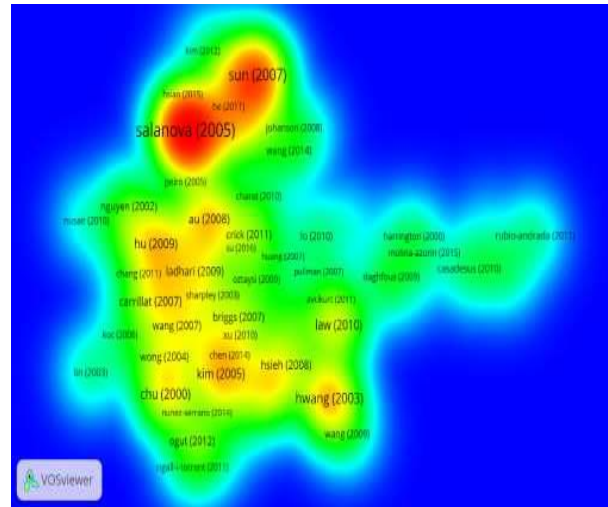
Yoğunluk haritası, bazı makalelerin daha belirgin şekilde ortak alıntı yapıldığını düşündürülen iki büyük yoğunlukta toplanmaktadır. İlk yoğunluk, Parasuraman, vd., (1985), Parasuraman, vd., (1988) ve Zeithaml, vd., (1996) yayınları etrafında oluşmaktadır. Bu çalışmalardan Parasuraman, vd., (1985), ampirik bir çalışma sunmaktadır. Çalışmada hizmet işletmelerinden edinilen içgörü ile bir hizmet kalitesi modeli kavramı geliştirilmiştir. Daha sonra, hizmet sektöründeki müşteriler tarafından algılanan kaliteyi ölçen bir enstrüman geliştirme ihtiyacı ve fırsatı ortaya çıkmıştır. Parasuraman vd., (1988) ile SERVQUAL modeli açıklanmıştır ve hizmet kalite algısına yönelik, tüketici algılarını ölçmek için birden çok maddeden oluşan bir ölçek kullanan bir araç ortaya çıkmıştır. Zeithaml, vd., (1996)

çalışmasında, yaklaşım artık algılanan kalitenin tüketici davranışı ve müşteri sadakati üzerindeki etkisini kapsamaktadır. Makaleler arasında belirlenen güçlü ortak alıntı, hizmet kalitesi çalışmalarında birçok araştırmayı etkileyen yazarların bir dizi çalışmasının varlığını göstermektedir.

İkinci yoğunluk noktasında, Fornell ve Larcker (1981) ile Anderson ve Gerbing (1988) çalışmaları etrafında olduğu görülmüştür. Her iki yayın da analiz edildikten sonra, çalışmaların yapısal denklemlerin kullanımını incelediği sonucuna varılmıştır. Anderson ve Gerbing (1988) konuyu gözden geçirip modelin pratikte uygulanmasına yönelik bir kılavuz sunarken, Fornell ve Larcker (1981), çeşitli soyut değerler ve hata ölçümü ile yapısal denklem modellerini incelemiş ve makalelerin yapısal denklemlerin uygulamasını incelemenden birbirini tamamladığını göstermiştir.

Literatürde ana araştırma yaklaşımları belirlendikten sonra, birleştirme analizi yoluyla ortak literatürü bir araştırma üssü olarak kullanan güncel makalelerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Şekil 5 ile birleştirme haritası gösterilmektedir.

Şekil 5: Birleştirme



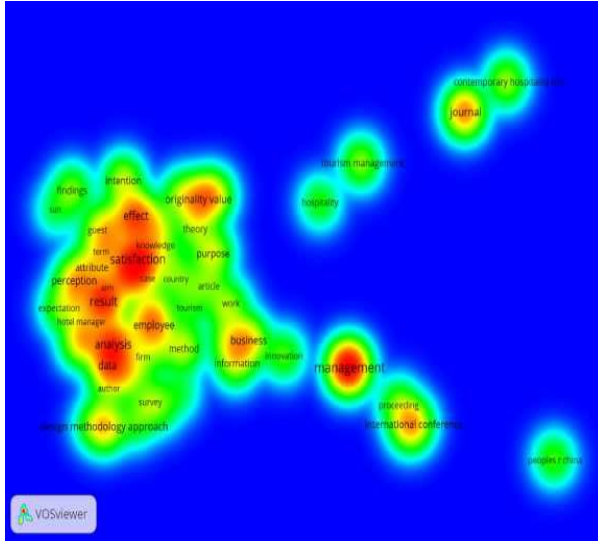
Kaynak: Şekil yazar tarafından oluşturulmuştur.

Birleştirme haritasında Salanova, vd., (2005) ve Sun (2007)'yi çevreleyen büyük bir yoğunluk tespit etmek mümkündür. Salanova, vd., (2005) çalışması, hizmet ortamının çalışan performansını ve tüketici sadakatini tahmin etmede aracılık rolünü incelemiştir. Çalışma ortamının örgütsel iklimini tahmin etmek için örgütsel kaynaklar ile çalışanların profesyonel katılımı arasındaki ilişkiyi göstermek için yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır

ve bu model çalışanın müşteri sadakatine yol açan performansını tahmin etmede kullanılmıştır. Su ve Sun (2007) tarafından yapılan çalışma, Amerika Birleşik Devletleri, Birleşik Krallık, Çin ve Tayvan'daki dört farklı otel sınıflandırma sistemine bir analiz uygulanmıştır ve dört sistemin hizmet kalitesini değerlendirme ve ölçme yöntemleri beş boyutla karşılaştırılmıştır.

Hem ortak alıntılananlar hem de birleştirme analizleri ile SERVQUAL modeli / ölçeği önemli bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Makalelerin özet ve başlıklarında en sık kullanılan kelimelerin analiz edilmesi için de Şekil 6'da gösterilen en sık kullanılan kelime haritası oluşturulmuştur.

Şekil 6: Kelime Yoğunluk Haritası



Kaynak: Şekil yazar tarafından oluşturulmuştur.

Kelimelerin haritasına bakıldığında, “etki”, “memnuniyet”, “misafir”, “algılama”, “birikim”, “sonuç”, “analiz”, “veri” ve “çalışan” kelimeleri büyük bir yoğunluk oluşturmaktadır. Ayrıca “yönetim”, “özgünlük değeri”, “iş”, “çözüm yaklaşımı” ve “dergi” kelimeleri etrafında da yoğunluk oluştuğunu gözlemek mümkündür. İlk kelime grubu, çalışmaların otelcilik sektöründe işletmelerin sunduğu hizmetlerin kalite algısının, misafir memnuniyeti için değerlendirilen özelliklerin belirlenmesindeki etkisinin analizine odaklandığını anlamamızı sağlamaktadır. Tekil olarak yoğunluk gösteren “iş”, “yönetim”, “çözüm yaklaşımı” ve “özgünlük değeri” kelimeleri alandaki çalışmaların uygulamadaki önemini ve otelcilik sektöründe hizmet kalitesi ölçüm modellerinin yerini göstermektedir. Ayrıca, “dergi”

kelimesi çalışma alanının bilimsel kapsamındaki uygunluğunu göstermektedir.

SONUÇ

Yapılan analizler ile SERVQUAL ölçeğinin çeşitli yazarlar tarafından referans verildiği ve kullanıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Hizmet kalitesinin somut olmayan karakteristiğine rağmen Parasuman, vd., tarafından oluşturulan modelin hizmet kalitesinin ölçümü için doğrulanmış ve önemli bir araç olduğu ortaya çıkarılmıştır. Bulunan sonuçlar arasında SERVQUAL ölçeğine ek olarak yapısal eşitlik modellerinin de öne çıktığı görülmüştür.

Otel hizmetlerinin kalitesine ilişkin ilgili literatüre başlıca katkıların ortaya koyulması amacıyla yapılan analizler bir bütün içinde gerçekleştirilmiştir. Konu oldukça güncel ve yaygın kullanıma sahip olduğundan yapılan analizler ile farklı ortamlarda ve kültürlerde farklı yaklaşımlar bulunduğu göz önüne alınmıştır. Bununla birlikte, Türkiye'nin otelcilik sektöründe sunulan hizmetlerin kalitesiyle ilgili çalışmaların da ulusal literatürde yoğun olduğu bilinmektedir. Bu nedenle yapılan bu çalışmanın ilerleyen dönemde konu ile ilgili çalışmalara kılavuzluk etmesi hedeflenmektedir. Gerek ana literatür kaynakları olsun gerekse konunun araştırmacılar tarafından ortak ele alınmasına sunduğu yaklaşım olsun, sonraki çalışmaların konuyu ele almadan incelemelerine ve literatür araştırmalarına zemin sunacaktır. Çalışmanın ulusal alanda yapılan çalışmaların da incelenmesi açısından tez yök – dergipark veritabanlarında yayımlanan tez ve makaleler ile yinelenmesi ve türkçe sözcükler üzerinde çalışılması ile ulusal ve uluslararası literatürde otel işletmelerinin hizmet kalitesinin SERVQUAL modeli ile belirlenmesinin karşılaştırması yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Akbaba, A. (2003), “Konaklama İşletmelerinde Kalite Fonksiyon Göçerimi”, *Doktora Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). “Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach”. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411.
- Carman, J. M. (1990). “Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of T”. *Journal of Retailing*, 66(1), 33.

- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension". *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error". *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Grönroos, C. (1984), "A Service Quality Model and its Marketing Implications", *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Oral, S. (2001), *Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri*, Kanyılmaz Matbaası, 4. Baskı, İzmir.
- Oral, S., & Yüksel, H. (2007). *Hizmet İşletmeleri Yönetimi*, Kanyılmaz Matbaası, 2. Baskı, İzmir.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L., (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and It's Implications For Future Research", *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). "Reassessment of Expectations As A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research". *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Pritchard, A. (1969). "Statistical Bibliography or Bibliometrics?", *Journal of Documentation*, 24: 348-349
- Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. M. (2005). "Linking Organizational Resources and Work Engagement to Employee Performance and Customer Loyalty: The Mediation of Service Climate". *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1217.
- Su, C. S., & Sun, L. H. (2007). "Taiwan's Hotel Rating System: A Service Quality Perspective". *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 48(4), 392-401.
- Teas, R. K. (1993). "Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality". *Journal of Marketing*, 57(4), 18-34.
- Van Eck, N. J., & Waltman, L. (2014). "Visualizing Bibliometric Networks". *In Measuring Scholarly Impact*, 285-320. Springer, Cham.
- Yolal, M. (2016). *Turizm Araştırmalarında Örneklem Bibliyometrik Bir Analiz*. Detay Yayıncılık. Ankara.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L. & Parasuraman, A., (1988), "Communication and Control Processes in The Delivery of Service Quality", *Journal of Marketing*, 52(2), 9.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). "The Behavioral Consequences of Service Quality". *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Zhang, D., Zhang, Z., & Managi, S. (2019). "A Bibliometric Analysis on Green Finance: Current Status, Development, and Future Directions". *Finance Research Letters*, 29, 425-430.

Etik Onay

Bu çalışma, katılımcılardan birebir veri toplamayı gerektiren araştırma kapsamına girmediği ve veriler ikincil veri olarak elde edildiği için etik kurul onayı gerektirmeyen çalışmalar arasında yer almaktadır.