

## ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

### SAĞLIK KURUMLARINDA ALGILANAN KALİTENİN HASTALARIN YENİDEN TERCİHLERİNE VE TAVSİYE ETME NİYETLERİNE ETKİSİ

### THE EFFECT OF PERCEIVED QUALITY IN HEALTH CARE INSTITUTIONS ON PATIENTS' RE-CHOICES AND INTENTIONS TO RECOMMEND

Dr. Öğr. Üyesi Ebrar İLİMAN YALTAGİL<sup>1</sup>

#### ÖZET

Sağlık kurumlarında hizmet kalitesi sağlık hizmetinin etkinliği için çok önemlidir. Bu bağlamda; çalışmanın amacı; hastaların sağlık kurumundan almış oldukları hizmete yönelik algıladıkları kalitenin, davranışsal niyetleri üzerindeki etkisinin belirlenmesidir. Nicel yöntemle yapılan çalışmada SERVQUAL ölçeği ve hastaların davranışsal niyeti ölçeği kullanılmıştır. Çalışmanın evrenini bir özel hastanede sağlık hizmeti almış bireyler oluşturmaktadır. 300 hasta araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda hastaların kalite algısı ve olumlu davranışsal niyetleri orta düzeyde çıkmıştır. Hastaların algıladıkları hizmet kalitesinin davranışsal niyetleri üzerinde etkisi olduğu belirlenmiştir. Sağlık hizmetlerinde kalitenin iyileştirilmesinin sağlık davranışlarını da olumlu yönde etkileyeceği göz önünde alındığında toplumun sağlığı için de önemli olduğu görülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Kurumları, Algılanan Kalite, Davranışsal Niyet, Hasta.

#### ABSTRACT

Service quality in healthcare institutions is very important for the effectiveness of healthcare services. The aim of the study is to determine the effect the quality perceived by patients regarding the service they receive from the health institution on their behavioral intentions. In the research conducted with quantitative method, SERVQUAL and patients' behavioral intention scale used. The population of the study consists of individuals who received health care in private hospital, the sample consists of 300 patients. As a result of the research, patients' perception of quality and positive behavioral intentions were found to be at a moderate level. Patients' perception of quality and positive behavioral intentions were found to be at a moderate level. It has been determined that the service quality perceived by patients has an impact on their behavioral intentions. It seems that improving the quality of health services is important for the health of the society.

**Keywords:** Healthcare Institutions, Perceived Quality, Behavioral Intention, Patient.

<sup>1</sup> Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Cumhuriyet Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Sağlık Turizmi İşletmeciliği Programı, ebrar@cumhuriyet.edu.tr

## 1. GİRİŞ

Sağlık hizmet sunucuları, sağlıkta özel sektörün payının artması ile günümüzde yoğun rekabetle karşı karşıyadır. Sağlık hizmet sunucuları, rekabet avantajı sağlamak ve sürdürmek için, hizmetin verimliliğini ve etkililiğini hizmet sunucusunun bakış açısını vurgulayan geleneksel tıbbi yaklaşımı, hastaların endişelerini dikkate alan hasta merkezli bir prensiple bütünleştirmek zorunda kalmaktadır (Choi vd., 2004). İşletmelerin etkin hizmet sunumunun ve başarısının temel noktası ise kalite kavramıdır (Öniz vd. 2023; Cruz ve Mendes, 2019). Alan yazında, kuruluşların rakiplerden farklılaşma çabalarında önemli bir konu olarak kabul edilen hizmet kalitesinin; müşterilerin algılanan değerini ve memnuniyetini önemli ölçüde etkilediği, daha fazla sadakat, müşteriye elde tutma ve çekme; sonuçta da karlılığı artırdığı gösterilmiştir (Tu vd., 2011; Malik, 2012).

Önceki çalışmalar, hizmet kalitesinin üç temel unsurun dikkatlice dengelenmiş bir karışımına dayanan stratejik bir yönetsel karara bağlı olduğunu ileri sürmüştür (Mısırlıoğlu ve Biçer, 2023; Cruz ve Mendes, 2019):

- i) Fiziksel tesisler, süreçler ve prosedürler (konum, düzen, büyüklük, diğerlerinin yanı sıra güvenilirlik, süreç akışı, süreç esnekliği, zamanında hizmet, iletişim),
- ii) İnsanların davranışı (sıcaklık, samimiyet, tutum, düzen, nezaket, dikkatlilik, şikayetleri ele alma veya sorunları çözme)
- iii) Mesleki yargı (doğru teşhis, tavsiye, rehberlik, dürüstlük, gizlilik, bilgi, beceri).

Tüm bu unsurlar bir arada etkin olduğu zaman gerçek anlamda kaliteden bahsedilebilir. Geçmiş araştırmalar hizmet kalitesini kurumun performansı ile (Boulding vd., 1993; Zeithaml vd., 1996), müşteri memnuniyeti ile (Oliver, 1993; Taylor ve Baker, 1994) ve satın alma niyeti (Zeithaml vd., 1996) ile ilişkilendirmiştir. Bu bağlamda; hastanın hizmet kalitesi algısı bir sağlık kuruluşunun başarısının en önemli belirleyicisidir (Donabedian, 1996). Bu kapsamda Parasuraman vd. (1985), tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği hizmet kalitesi teorisinin gelişiminde önemli bir kilometre taşı olmuştur. SERVQUAL ölçeğine ilişkin ortaya atılan çeşitli teorik ve ampirik eleştiriler olmasına rağmen (Malhotra vd., 2005; Ladhari, 2009), ölçek hizmet kalitesi araştırmalarında en fazla bilinen ve en çok tercih edilen ölçüm olmaya devam etmektedir.

Görülmektedir ki sağlık kurumlarında algılanan kalite sağlık hizmeti sunan kuruluşların rekabet avantajı sağlaması ve sürdürülebilirliğini artırması açısından büyük önem taşımaktadır. Algılanan kalite, hastaların sağlık kurumlarından aldıkları hizmetin beklentileriyle karşılaştırılması sonucunda oluşan değerlendirmedir. Hastaların algıladıkları kalite düzeyi, sağlık kurumlarına olan güvenlerini, memnuniyetlerini ve tatmin düzeylerini etkilemektedir (Dursun ve Çerçi, 2004; Varinli, 2004; Yeşilyurt ve Tekin, 2021; Semiz vd. 2023; Zaid vd., 2020; Agyapong vd., 2018; Suhail ve Srinivasulu, 2021). Bu nedenle, sağlık kurumları algılanan kaliteyi artırmak için çeşitli stratejiler geliştirmeli ve uygulamalıdır. Bu bağlamda araştırma sağlık kurumlarında algılanan kaliteyi tespit etmesi, bu algının hastaların davranışsal niyetlerine etkisinin ölçülmesi açısından alan yazına katkı sağlayacak olup, Türkiye genelinde yapılmış olması araştırmanın kapsamlı ve özgün yapmaktadır. Fakat sınırlı sayıda kişiye ulaşılmış olması sebebi ile araştırmanın Türkiye'ye genellenmesi mümkün değildir.

## 2. BENZER ARAŞTIRMALAR

Alan yazında konuyla ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde; sağlık hizmetlerinde kalite algısının hastaların davranışsal niyetlerine etkisinde farklı parametrelerin aracı etkisi olduğu görülmektedir.

Konuyla ilgili olarak; Choi vd. (2004) hizmet kalitesi, algılanan değer, hasta memnuniyeti ve hastalarda davranışsal niyet arasındaki yerleşik ilişkilere dayalı bütünleştirici bir sağlık hizmetleri tüketici memnuniyeti modeli önermekte ve bunu Güney Kore sağlık hizmetleri bağlamında test etmektedir. 537 Güney Koreli sağlık hizmeti tüketicisinden toplanan verilere dayanan sonuçlar, çok özellikli tutum modeli çerçevesi tarafından önerilen bu yapılar arasındaki nedensel sırayı; biliş (hizmet kalitesi ve değer) → duygu (memnuniyet) → bağlantı (davranışsal niyet) şeklinde doğrulamıştır. Sonuçlar ayrıca hizmet kalitesinin davranışsal niyet üzerinde önemli bir doğrudan etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Bu bağlamda farklı coğrafyalarda sağlık hizmet kalitesinin hastalar üzerine etkisinin farklı parametreler ile test edilmesi önemlidir.

Dursun ve Çerçi (2004) de Kayseri ilinde bir devlet hastanesinde; algılanan sağlık hizmeti kalitesi, algılanan değer, hasta tatmini ve hastalarda davranışsal niyet arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Araştırma sonuçları, değişkenlerin bir birleri ile ilişkisinin olduğunu göstermiştir.

Yine aynı yıl, Varinli (2004) Kayseri ilinde özel bir hastanede; hizmet kalitesi, hasta tatmini, algılanan değer ve davranışsal niyetler arasındaki ilişkiyi incelenmiştir. Araştırma sonucunda tüm parametreler arasında önemli ilişkiler olduğu bulunmuştur.

Demirel vd. (2009) algılanan hizmet kalitesinin hasta tatmini, tercihi ve tavsiye etme durumu üzerine etkisini belirlemek amacıyla Aksaray'da özel bir hastanede araştırma yapmış ve algılanan hizmet kalitesi ile diğer faktörler arasında pozitif ilişkinin olduğunu belirlemişlerdir. Yaşa, (2012) ise hizmet kalitesinin hasta memnuniyetine ve sadakatine etkisini belirlemek amacıyla Adana ilinde devlet, özel ve üniversite hastanelerinde araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda, algılanan hizmet kalitesinin müşteri bağlılığı üzerinde dolaylı etkisi olduğunu tespit etmiştir.

Kim vd. (2012) algılanan hizmet kalitesinin davranış üzerindeki etkilerini değerlendirmek ve yönetsel çıkarımlar elde etmek amacıyla Güney Kore' de araştırma yapmışlardır ve iki faktör arasında ilişki olduğunu belirlemişlerdir.

Demirer ve Bülbül (2014), SERVQUAL ölçeği ile Türkiye'de hem kamu hem özel hastanelerde algılanan hizmet kalitesini ölçmüş ve bununla hasta tatmini ile hasta tercihi arasındaki ilişkiyi karşılaştırmalı olarak araştırmıştır ve tüm parametreler arasında ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Naik Jandavath vd. (2016) Güney Hindistan'daki seçilmiş kurumsal hastanelerde sağlık hizmeti kalitesinin hasta memnuniyeti ve davranışsal niyetler üzerindeki etkisini araştırmıştır. Araştırma sonucunda değişkenler arasında doğrudan ve dolaylı ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Kondasani and Panda (2016) de Hindistan'daki özel hastanelerde yaptıkları çalışmalarında hizmet kalitesi algısının, hizmet sağlayıcılara yönelik olumlu davranışsal niyete nasıl etki ettiğini incelemişlerdir. Araştırma sonucunda olumlu etkisinin olduğunu belirlemişlerdir.

Cham (2016) ise Vietnam'da algılanan hizmet kalitesi ile hastanın davranış niyeti arasındaki ilişkiyi, ara değişken olan hastanın tatmini aracılığıyla detaylandırmayı amaçlamıştır. Araştırmanın sonuçları, hasta memnuniyetinin, hasta kişilerin gelecekteki eylemlerine yön vermede önemli bir rol oynadığını göstermektedir. Hizmet kalitesinin ise hasta memnuniyetini etkilediği belirlenmiştir.

Çuhadar (2017), Ankara ilinde bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Servqual Ölçeği ile ölçtüğü hizmet kalitesi algısının, hastaneyi tekrar tercih etme niyeti ile ilişkili olup olmadığını araştırmıştır. Araştırma sonucunda hizmet kalitesi algısı arttıkça hastaneyi hastaların tercih etme niyetinin de arttığı görülmüştür.

Agyapong vd. (2018) algılanan hizmet kalitesi ile davranışsal niyetler arasındaki ilişkide hasta memnuniyetinin aracı rolünü incelemişlerdir. Veriler Gana'nın Ashanti Bölgesindeki 35 sağlık tesisinden seçilen 178 hastadan toplanmıştır. Araştırma sonucunda, algılanan hizmet kalitesinin hem hasta memnuniyeti hem de davranış niyetleri ile pozitif ve anlamlı düzeyde ilişkili olduğu ve bu durumun sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetinden de etkilendiği görülmüştür.

Benzer şekilde Cruz ve Mendes (2019) de algılanan hizmet kalitesi ve hasta memnuniyetinin davranışsal niyetler üzerindeki etkisini ve kurumsal imajın bu ilişkiler zincirindeki rolünü analiz etmek amacıyla Cape Verde'deki iki kamu hastanesindeki acil servis kullanıcıları ile bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonuçları, algılanan hizmet kalitesi ve hasta memnuniyetinin davranışsal niyetler üzerindeki etkisini ve kurumsal imajın kısmi aracılık rolünü doğrulamaktadır.

Arslan Kurtuluş (2019) İstanbul ilinde üniversite, devlet ve özel hastanede toplam 1522 hasta ile yaptığı araştırmada; hizmet kalitesi ve hasta deneyiminin hastanın tatmin düzeyi, sadakati ve sağlık hizmetini tekrar kullanma niyetine olan etkisini araştırmıştır. Araştırma sonucunda; hizmet kalitesinin devlet hastanesinde davranışsal niyeti etkilediği; fakat üniversite hastanesi ve özel hastanede etkilemediği tespit edilmiştir.

Zaid vd. (2020) Filistin sağlık kuruluşlarında algılanan hizmet kalitesinin hasta memnuniyeti ile davranış niyetler üzerindeki etkilerini araştırmayı amaçlamışlardır. Araştırma sonucu, tüm değişkenlerin bir biri üzerinde etkisi olduğunu göstermiştir.

Yeşilyurt ve Tekin (2021) Muş Devlet Hastanesi'nden hizmet alan 504 hasta ile yaptıkları araştırmada, algılanan hizmet kalitesi ve riskin hasta memnuniyeti ile davranışsal niyet arasındaki ilişkileri incelemiş ve tüm değişkenlerin bir birleri ile ilişkisinin olduğunu tespit etmişlerdir.

Çolakoğlu ve Bozkurt (2021) Gaziantep ilinde bir kamu ve bir özel hastanede hizmet kalitesinin hastaların tutumuna etkisini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışma sonucunda; algılanan hizmet kalitesinin çözüme yönelik tutumlar üzerinde olumlu etkisi olduğunu belirlemişlerdir.

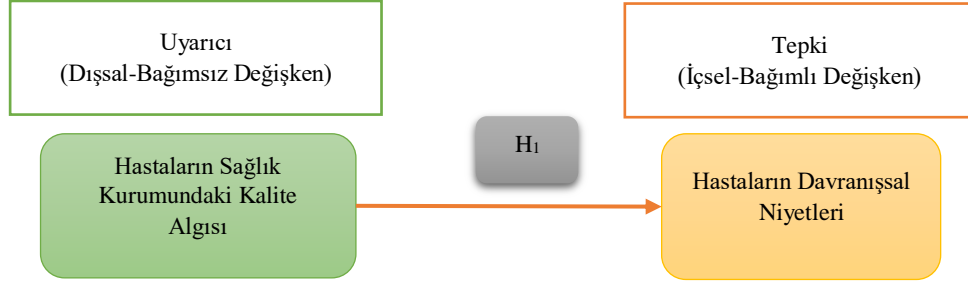
Karsana ve Murhadi (2021) de hizmet kalitesinin hasta memnuniyeti ve davranışsal niyet üzerinde anlamlı pozitif etkiye sahip olduğunu bulmuşlardır.

Aynı şekilde, Suhail ve Srinivasulu (2021) Ayurveda' da hizmet kalitesi, memnuniyet ve davranışsal niyetler arasındaki ilişkiyi analiz etmiş ve değişkenler arasında anlamlı ilişki tespit etmişlerdir.

En güncel olarak ise Semiz vd. (2023) Bilecik Eğitim Araştırma Hastanesi'nde algılanan hizmet kalitesinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Araştırma ile algılanan hizmet kalitesinin tüm boyutlarının müşteri memnuniyeti üzerinde etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

### 3. ARAŞTIRMA DESENİ

Nicel yöntemle yapılan araştırmada dışsal ve içsel değişkenin yer aldığı iki değişkenli bir model tasarlanmıştır. Araştırma için tasarlanmış olan model Şekil 1'de verilmiştir.

**Şekil 1.** Araştırmaya Ait Model Tasarımı

Bu model kapsamında, hastaların sağlık kurumundaki kalite uygulamalarına ilişkin algı düzeylerinin hastaların davranışsal niyetleri üzerinde etkisi olup olmadığı test edilmektedir.

### 3.1. Araştırmanın Amacı

Çalışmanın amacı; hastaların sağlık kurumundan almış oldukları hizmete yönelik algıladıkları kalitenin, davranışsal niyetleri üzerindeki etkisinin belirlenmesidir. Bu amaç kapsamında geliştirilen problem cümleleri ve hipotez şöyledir:

Problem Cümlesi 1: Sağlık kurumuna başvuran hastaların kaliteye ilişkin algı düzeyleri nasıldır?

Problem Cümlesi 2: Sağlık kurumlarına başvuran hastaların davranışsal niyetleri nasıldır?

H<sub>1</sub>: Hastaların kalite uygulamalarına ilişkin algı düzeylerinin davranışsal niyetleri üzerinde etkisi vardır.

### 3.2. Veri Toplama Aracı

Araştırmada kullanılan anketin ilk bölümünde kişilerin tanımlayıcı özelliklerini içeren veriler, ikinci bölümde ise SERVQUAL Ölçeği kullanılmıştır. SERVQUAL ölçeği Parasuraman vd., (1985) tarafından geliştirilmiştir. Daha sonra Babakus and Mangold (1992) tarafından hastanelere uyarlanmış, Devebakan (2001) tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir. İlgili ölçek iki kısımdan oluşmakta ve ilk kısmı kalite beklentisini, ikinci kısmı ise kalite algısını ölçmektedir. Her iki kısım da 22 madde ve 5 faktörden oluşmaktadır. Bu çalışmada ise sadece algılanan kalite kısmı kullanılmıştır. Bu bağlamda; ölçekten alınabilecek en düşük puan 22 olarak belirlenmiş iken en yüksek puan 110 olarak belirlenmiştir. Dolayısı ile ölçeğin kesme noktası 66 olarak hesaplanmıştır. Ölçekten ortalama 66 puan altında alan hastaların kalite algıları düşük, 66 üzeri puan alan hastaların kalite algıları yüksek olarak değerlendirilmektedir. Anket formunun üçüncü bölümünde ise Yaltagil (2022) tarafından geliştirilen, hastaların sağlık kurumunu yeniden tercih etme ve tavsiye etme niyetlerini içeren “Hastalarda Yeniden Tercih Etme ve Tavsiye Etme Niyeti” ölçeği kullanılmıştır. Beşli likert tipinde ve dört maddeden oluşan ölçek tek faktördür. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 4 olarak belirlenmiş iken en yüksek puan ise 20'dir. Bu bağlamda; ölçeğin kesme noktası 12 olarak belirlenmiştir. Ölçekten ortalama 12 puan altında alan hastaların davranışsal niyetleri olumsuz yönde, 12 ve üzeri puan alan hastaların davranışsal niyetleri ise olumlu yönde olarak değerlendirilmektedir.

### 3.3. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evreni İç Anadolu Bölgesinde bir özel hastanede 22.01.2024-23.02.2024 tarihleri arasında sağlık hizmeti almış 18-65 yaş aralığında okuma yazma bilen bireyler olarak belirlenmiştir. Araştırmada örneklem yöntemi olarak en sık kullanılan “kolayda örnekleme”

yöntemi tercih edilmiştir. Çalışmaya katılma kriterleri, katılımcıların çalışmaya katılmayı kabul etmesi ve anket formlarını tam olarak doldurması olarak belirlenmiş olup, eksik işaretleme yapan hastalar çalışma dışında tutulmuştur. Örneklemin ölçek madde sayısının en az beş veya 10 katı olması (Tezbaşaran, 1997; DeVellis ve Thorpe, 2022, p. 65) önerilmekte olup, çalışmada bu koşula bağlı olarak en az 260 kişiye ulaşılması hedeflenmiştir. Bu kapsamda 22.01.2024-23.02.2024 tarihleri arasında gönüllü olarak çalışmaya katılmayı kabul eden 300 hasta araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

### 3.4. Verilerin Değerlendirilmesi

Verilerin analizi SPSS istatistik paket programı ve Amos programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Ölçeklerin örnekleme uyumunu belirlemek amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmıştır. Ölçeklerin iç tutarlılığını belirlemek için Cronbach Alfa analizi kullanılmıştır. Tüm testlerde, istatistiksel anlamlılık düzeyi  $p < 0,005$  olarak belirlenmiştir. Problem cümlelerinin cevaplanabilmesi, hipotezin doğrulanabilmesi için frekans, ortalama değerler ve iki değişkenli yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır.

### 3.5. Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın veri toplama aşamasına geçilmeden önce Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Bilimsel Araştırma Önerisi Etik Değerlendirme Kurulu'ndan izin alınmıştır (Karar Tarihi: 18.01.2024, Karar Sayısı: E-99711239-050.04-386211). Hastalara araştırmanın amacı net bir şekilde açıklanmış, gönüllülük ölçütünde sözlü ve yazılı olarak onamları alınmıştır. Ayrıca istedikleri zaman araştırmadan çekilebilecekleri beyan edilmiştir.

## 4. BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde öncelikle tanımlayıcı veriler sunulmuş, sonrasında ölçeklere ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları verilmiştir. Son olarak ise araştırma kapsamında geliştirilen yapısal eşitlik modeli test edilmiştir.

**Tablo 1.** Katılımcılara Ait Tanımlayıcı Veriler

<b>Cinsiyet</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Medeni Durum</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kadın	136	45,3	Evli	163	54,3
Erkek	164	54,7	Bekar	137	45,7
<b>Gelir</b>			<b>Meslek</b>		
Gelir Giderden Az	50	16,7	Memur	79	26,3
Gelir Gidere Eşit	114	38,0	Ev hanımı	39	13,0
Gelir Giderden Fazla	136	45,3	Serbest Meslek	38	12,7
<b>Eğitim</b>			Öğrenci	32	10,7
İlköğretim	13	4,3	Özel Sektör	90	30,0
Lise	95	31,7	Emekli	22	7,3
Ön Lisans	71	23,7	<b>Kaçıncı Kez Geliyor</b>		
Lisans	89	29,7	İlk	47	15,7
Lisansüstü	32	10,7	2-5	186	62,0
<b>Sigorta Durumu</b>			6-9	40	13,3
GSS	256	85,3	10 ve üzeri	27	9,0
Özel Sigorta	41	13,7	<b>TOPLAM</b>	<b>300</b>	<b>100</b>
Güvencem yok	3	1,0			

Araştırmaya katılan sağlık hizmeti almış hastaların cinsiyetlerin orantılı dağıldığı görülmektedir. Hastaların çoğunluğu bekar ve genç yaş grubundan oluşmaktadır. Çoğunluğu

gelirini düşük olarak belirtmiştir. Eğitim durumu ise ön lisans ve lisans düzeyinde yoğunlaşmaktadır.

**Tablo 2.** Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

	n	C $\alpha$	Min.	Max.	Ort.	Sh	Skewness	Kurtosis
<b>Kalite Algısı Toplam</b>	300	<b>0,95</b>	22,00	100,00	64,52	17,51	-,286	,141
Fiziksel Şartlar Toplam	300	<b>0,71</b>	4,00	20,00	12,06	3,53	-,153	,141
Güvenilirlik Toplam	300	<b>0,85</b>	5,00	24,00	15,20	4,25	-,558	,141
Heveslilik Toplam	300	<b>0,88</b>	4,00	20,00	11,66	3,95	-,148	,141
Güven Toplam	300	<b>0,87</b>	4,00	20,00	11,86	3,72	-,311	,141
Empati Toplam	300	<b>0,91</b>	5,00	25,00	13,72	4,91	-,024	,141
<b>Davranışsal Niyet Toplam</b>	300	<b>0,89</b>	4,00	20,00	11,69	3,96	-,144	,141

Tablo 2’ de hizmet kalitesi algısı ölçeği ve alt boyutları ile davranışsal niyet ölçeğine ait tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde, ölçeklerin güvenilirliklerinin yüksek olduğu (0,95-0,89), basıklık ve çarpıklık değerlerinin  $\pm 1,5$  aralığında olması sebebi ile normal dağılımdan geldiği (Tabachnick ve Fidell, 2015) görülmektedir. Ölçek puan ortalamaları incelendiğinde hizmet kalite algısı ölçeğinden alınan en düşük puan 22 olarak belirlenmiştir. En yüksek puanın ise 100 olduğu görülmüştür. Ölçeğin puan ortalaması ise orta düzeyde çıkmıştır (64,52 $\pm$ 17,51). Bu bağlamda hastaların hizmet kalitesine ilişkin algı düzeyleri orta seviyededir. En yüksek faktör ortalamasının ise fiziksel şartlar ve güvenilirlik faktörlerine ait olduğu görülmektedir. Hastaların davranışsal niyetleri ölçeğinden alınan en düşük puan 4, en yüksek puan ise 20 olmuştur. Hastaların olumlu davranışsal niyet düzeyleri de orta seviyededir (11,69 $\pm$ 3,96).

#### 4.1. Servqual Ölçeğine Ait DFA Sonuçları

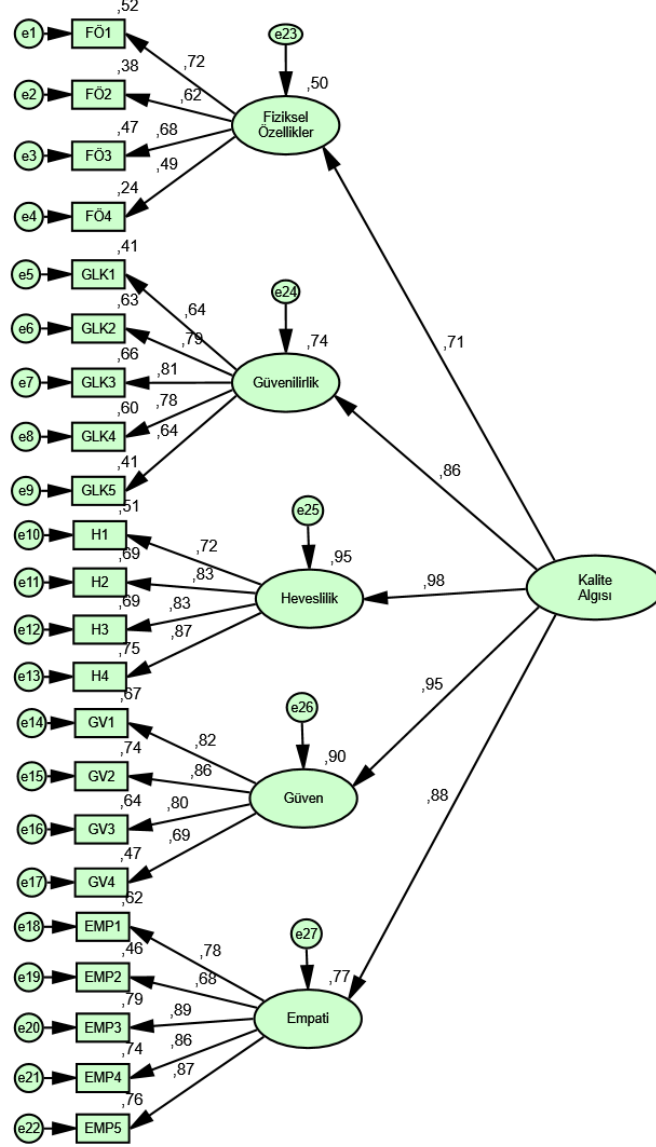
Alan yazında geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış olan ölçeğin bu araştırmadaki örnekleme uyumunu değerlendirmek için, ölçekteki gözlemlenebilir değişkenlerin beş faktör altında gruplandığı birinci düzey çok faktörlü Doğrulayıcı Faktör Analizi modeli kullanılmıştır. Servqual ölçeğine ait model uyum değerleri Tablo 3’te verilirken, model uyum diyagramı Şekil 2’ de gösterilmiştir.

**Tablo 3.** Servqual Ölçeğinin Ölçüm Modeli Uyum İndeksleri

Ölçüm Modeli	p	$\chi^2/sd$	GFI	AGFI	NFI	IFI	TLI	RMSEA
Referans Değerler		$\leq 5$	$\geq 0,850$	$\geq 0,850$	$\geq 0,900$	$\geq 0,900$	$\geq 0,900$	$\leq 0,080$
Servqual Ölçek Değerleri	0,000	2,516	0,852	0,866	0,987	0,930	0,920	0,071

Tablo 3’te yer alan Servqual değişkenlerinin ölçüm indeksleri incelendiğinde tüm değerlerin referans değerlerinde olduğu görülmektedir. Bu bağlamda; DFA sonrasında modelin mükemmel düzeyde uyuma sahip olduğu görülmektedir.

Şekil 2. Servqual Ölçeği DFA Diyagramı



Şekil 2'deki ölçüm modelinin parametre değerlerine bakıldığında, minimum 0,30 olması gereken standartlaştırılmış regresyon ağırlıkları (SRA) değerlerinin; 0,64 ile 0,89 arasında olduğu görülmektedir. Aynı şekilde faktör yüklenimleri de 0,71 ile 0,98 arasında değişmekte olup sorunlu bir faktör olmadığı belirlenmiştir. Bu durum, modelden herhangi bir değişkenin çıkarılmasını veya faktörlerde değişiklik yapılmasını gerektirmemektedir.

Sonuçlar topluca değerlendirildiğinde kullanılan Servqual ölçeği doğrulanmıştır (Tablo 3, Şekil 2).

#### 4.2. Davranışsal Niyet Ölçeğine Ait DFA Sonuçları

Alan yazında geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış olan ölçeğin bu araştırmadaki örnekleme uyumunu değerlendirmek için, ölçekteki gözlemlenebilir değişkenlerin tek faktör



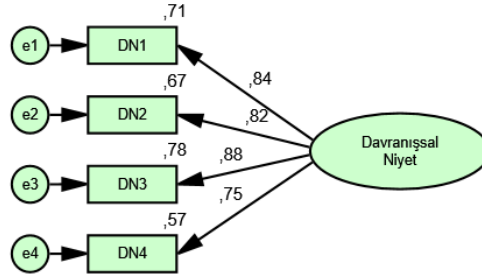
altında gruplandığı birinci düzey tek faktörlü Doğrulamalı Faktör Analizi modeli kullanılmıştır. Davranışsal Niyet ölçeğine ait veriler sırası ile gösterilmiştir.

**Tablo 4.** Davranışsal Niyet Ölçeğinin Ölçüm Modeli Uyum İndeksleri

Ölçüm Modeli	p	$\chi^2/sd$	GFI	AGFI	NFI	IFI	TLI	RMSEA
Referans Değerler		$\leq 5$	$\geq 0,850$	$\geq 0,850$	$\geq 0,900$	$\geq 0,900$	$\geq 0,900$	$\leq 0,080$
Dav.Niy. Ölçek Değerleri	0,000	3,447	0,989	0,946	0,990	0,993	0,979	0,079

Tablo 4’te yer alan davranışsal niyet değişkenlerinin ölçüm indeksleri incelendiğinde tüm değerlerin referans değerlerinde olduğu görülmektedir. Bu bağlamda; DFA sonrasında modelin mükemmel düzeyde uyuma sahip olduğu söylenebilir.

**Şekil 3.** Davranışsal Niyet Ölçeği DFA Diyagramı



Şekil 3’teki ölçüm modelinin parametre değerlerine bakıldığında, minimum 0,30 olması gereken SRA değerlerinin; 0,75 ile 0,88 arasında olduğu görülmektedir. Bu durum, modelden herhangi bir değişkenin çıkarılmasını gerektirmemektedir.

Sonuçlar topluca değerlendirildiğinde kullanılan “Davranışsal Niyet” ölçeği doğrulanmıştır (Tablo 4, Şekil 3).

### 4.3. Yapısal Eşitlik Modelinin (YEM) Test Edilmesi

Bu çalışmada, Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) kullanılarak, önceden belirlenen teorik beklentiler ve literatür doğrultusunda bir istatistiksel model oluşturulmuştur. İlk olarak, ölçüm modeli (Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) ile verilerin modelle uyumlu olup olmadığı istatistiksel olarak test edilmiştir. Daha sonra, verilerin normal dağılım gösterdiği görülerek, Maksimum olabilirlik yöntemiyle kovaryans matrisi hesaplanmış ve IBM AMOS 23 programı aracılığıyla örtük değişkenler içeren yapısal model üzerinden araştırma hipotezleri değerlendirilmiştir. Geliştirilen yapısal eşitlik modeli ve hipotez sonuçları sırası ile sunulmuştur.

Model: Sağlık kurumlarında algılanan kalitenin hastaların davranışsal niyetleri üzerine etkisi  
H<sub>1</sub>: Hastaların kalite uygulamalarına ilişkin algı düzeylerinin davranışsal niyetleri üzerinde olumlu etkisi vardır.

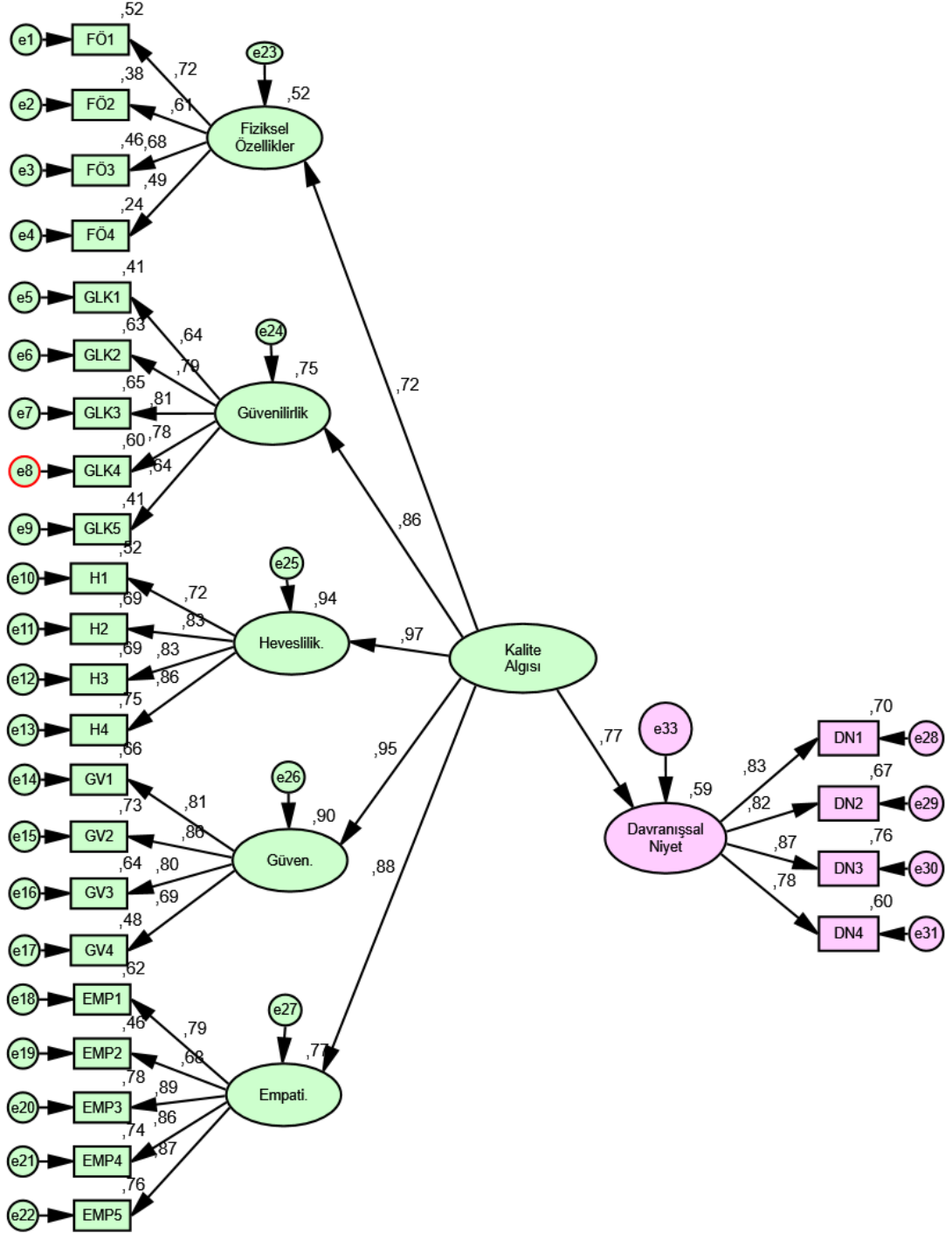
H<sub>1</sub> hipotezini test etmek üzere yapılan analiz sonuçları aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 5.** Davranışsal Niyet Ölçeğinin Ölçüm Modeli Uyum İndeksleri

Ölçüm Modeli	p	$\chi^2/sd$	GFI	AGFI	NFI	IFI	TLI	RMSEA
Referans Değerler		$\leq 5$	$\geq 0,850$	$\geq 0,850$	$\geq 0,900$	$\geq 0,900$	$\geq 0,900$	$\leq 0,080$
Model Değerleri	0,000	2,194	0,852	0,855	0,905	0,935	0,927	0,063

Tablo 5 incelendiğinde, modelde yer alan değişkenlerin, uyum indekslerinin eşik değerlerde olduğu belirlenmiştir, buna göre model veriyle uyum göstermektedir.

Şekil 4. Model Diyagramı



Model parametre değerleri Tablo 6’ da verilmiştir.

**Tablo 6.** Model Parametre Değerleri

			Tahmin	SRA	SH	T	p
Fiziksel Özellikler	<---	Kalite Algısı	,767	,724	,085	8,991	***
Güvenilirlik	<---	Kalite Algısı	,725	,865	,074	9,741	***
Heveslilik	<---	Kalite Algısı	1,000	,968			
Güven	<---	Kalite Algısı	1,093	,950	,086	12,775	***
Empati	<---	Kalite Algısı	1,005	,880	,085	11,803	***
Davranışsal Niyet	<---	Kalite Algısı	,928	,769	,084	11,045	***
FÖ1	<---	Fiziksel Özellikler	1,000	,719			
FÖ2	<---	Fiziksel Özellikler	,924	,615	,104	8,925	***
FÖ3	<---	Fiziksel Özellikler	,884	,682	,091	9,682	***
FÖ4	<---	Fiziksel Özellikler	,746	,491	,102	7,303	***
GLK1	<---	Güvenilirlik	1,000	,643			
GLK2	<---	Güvenilirlik	1,325	,794	,116	11,394	***
GLK3	<---	Güvenilirlik	1,283	,808	,111	11,537	***
GLK4	<---	Güvenilirlik	1,243	,777	,111	11,208	***
GLK5	<---	Güvenilirlik	1,034	,642	,107	9,627	***
H1	<---	Heveslilik	1,000	,718			
H2	<---	Heveslilik	1,144	,829	,082	14,035	***
H3	<---	Heveslilik	1,188	,828	,085	14,006	***
H4	<---	Heveslilik	1,202	,864	,082	14,615	***
GV1	<---	Güven	1,000	,815			
GV2	<---	Güven	1,024	,857	,059	17,443	***
GV3	<---	Güven	1,005	,802	,063	15,875	***
GV4	<---	Güven	,782	,689	,060	12,971	***
EMP1	<---	Empati	1,000	,785			
EMP2	<---	Empati	,841	,678	,068	12,416	***
EMP3	<---	Empati	1,103	,886	,063	17,423	***
EMP4	<---	Empati	1,103	,863	,066	16,830	***
EMP5	<---	Empati	1,120	,873	,066	17,089	***
DN1	<---	Davranışsal Niyet	1,000	,834			
DN2	<---	Davranışsal Niyet	,989	,819	,059	16,621	***
DN3	<---	Davranışsal Niyet	1,090	,874	,060	18,225	***
DN4	<---	Davranışsal Niyet	,841	,777	,055	15,402	***

\*SRA: Standartlaştırılmış Regresyon Ağırlıkları; SH: Standart Hata

\*\*\*  $p < 0,001$

Tablo 6’deki ölçüm modeli parametre değerlerine bakıldığında, SRA değerlerinin 0,491 ile 0,968 arasında olduğu ve bu nedenle 0,30’un altında bir SRA değeri bulunmadığı görülmektedir. Ayrıca, tüm ilişkilerde “p” değerlerinin 0,001’den küçük olduğu için faktör yüklemeleri ve gizli değişkenler arasındaki ilişkilerin önemli olduğu belirlenmiştir. Bu durum, modelden herhangi bir değişkenin çıkarılmasını gerektirmemektedir.

Şekil 3, H<sub>1</sub> hipotezini (Hastaların kalite uygulamalarına ilişkin algılarının davranışsal niyetleri üzerinde olumlu bir etkisi vardır) test etmek için kullanılmıştır. Sağlıkta kalite algısı dışsal, hastaların davranışsal niyetleri ise içsel değişken olarak kabul edilmiş ve bu örtük değişkenli yapısal model test edilmiştir. Şekil 4 ve Tablo 5-6’daki verilere göre, sağlıkta kurumundaki kalite algısının, yol katsayısını ( $\beta$ ) gösteren toplam etkisi sonucunda, hastaların davranışsal

niyetlerini olumlu yönde etkilediği ( $\beta=0,77$ ;  $p<0,001$ ) belirlenmiştir. Bu sonuçla,  $H_1$  hipotezi kabul edilmiştir. Dolayısıyla, sağlık kurumundaki kalite uygulamalarının etkinliğinin, hastaların davranışsal niyetlerini olumlu yönde önemli ölçüde artırdığı ifade edilebilir.

## 5. SONUÇ ve TARTIŞMA

Hasta tatmini, hızlı ve doğru sağlık hizmeti, sağlık hizmeti sunan kuruluşların rekabet avantajı sağlaması kalitenin etkin olması ve yüksek olarak algılanması ile mümkündür. Bunun yanında hizmet kalitesi sağlık hizmetinin etkinliği için de önemlidir. Alan yazın göstermektedir ki hizmet kalite algısı yüksek olan hastaların memnuniyetleri de yüksek olmaktadır (Choi vd., 2004; Varinli, 2004; Demirel vd., 2009; Demirel ve Bülbül, 2014; Naik Jandavath vd., 2016; Cham, 2016; Agyapong vd., 2018; Cruz ve Mendes, 2019; Zaid vd., 2020; Yeşilyurt ve Tekin 2021; Karsana ve Murhadi, 2021; Suhail ve Srinivasulu, 2021; Çiftcibaşı vd., 2023; Eriş, 2023; Semiz vd., 2023).

Memnuniyet ise kuruma bağlılığı beraberinde getirmektedir (Yaşa, 2012; Arslan Kurtuluş 2019). Sağlık kurumuna bağlı olan hastalar hekimin öneri ve tavsiyelerine güvenmekte ve tedavi süreçlerini etkin olarak takip etmektedir. (DiMatteo vd., 2002; Gülcemal ve Keklik, 2016). Bu ise toplum sağlığı için önemli bir süreçtir. Bu bağlamda; hastaların sağlık kurumundan almış oldukları hizmete yönelik algıladıkları kalitenin, davranışsal niyetleri üzerindeki etkisinin belirlenmesi amacıyla yapılan araştırma sonuçları gerek alan yazına katkısı gerekse toplumun bilinçlenmesi açısından önem arz etmektedir. Bilinçli toplum, okuryazarlığı yüksek toplum tüm sağlık sürecini olumlu etkileyecektir; çünkü okuryazarlık insan varoluşunun tüm yönlerine işlemiştir ve sosyal ve kültürel bağlarla iç içedir (Koç vd. 2023).

Nitekim; Biçer vd.'nin (2019) sağlık kurumlarında hizmet kalite algısının düzeyini, sunmak amacıyla yaptıkları meta-analiz çalışmasında, 175 araştırma incelenmiş; belirlenen kriterlere uygun 17 araştırma çalışmaya dahil edilmiştir. Araştırma sonucunda, sağlık kurumlarında algılanan hizmet kalitesinin beklenen hizmet kalitesinden daha düşük olduğu ve genel kalite algısı ortalamasının orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırma sonucunda da hastaların sağlık kurumuna ilişkin kalite algılarının orta seviyede ( $\pm 64,52$ ) olduğu belirlenmiştir. Bu durum ise sağlık kurumlarının hizmet kalitesine daha fazla ağırlık vermeleri gerektiğini göstermektedir.

Araştırmanın bir diğer önemli sonucu, hastaların olumlu yönde davranışsal niyetlerini orta seviyede olması ( $\pm 11,69$ ) ve hizmet kalitesinin davranışsal niyet üzerinde olumlu bir etkisi olduğudur (0,77). Alan yazın incelendiğinde de araştırma sonuçlarının, hizmet kalitesinin davranışsal niyet üzerinde etkisi olduğunu gösterdiği görülmektedir (Choi vd., 2004; Dursun ve Çerçi, 2004; Varinli, 2004; Demirel vd., 2009; Kim vd., 2012; Naik Jandavath vd., 2016; Kondasani ve Panda, 2016; Cham, 2016; Çuhadar, 2017; Agyapong vd., 2018; Cruz ve Mendes, 2019; Zaid vd., 2020; Yeşilyurt ve Tekin, 2021; Karsana ve Murhadi, 2021; Suhail ve Srinivasulu, 2021). Dolayısıyla hastaların davranışsal niyetinin olumlu yönde artırılması hizmet kalitesinin iyileştirilmesiyle mümkün olmaktadır.

Araştırma sonuçları ve alan yazın göstermektedir ki; sağlık hizmetlerinde hizmet kalite algısı genel olarak orta seviyededir. Kalite algısı ise hastaların tatmin düzeylerini, bağlılıklarını ve davranışsal niyetlerini önemli ölçüde etkilemektedir. Sağlık hizmetlerinin etkinliği ise hizmet kalitesi kadar hastaların tutumuna da bağlıdır. Bu bağlamda; toplum sağlığının iyileştirilmesi, ülkenin refah seviyesinin yükselmesi tüm bu değişkenlerle ilişkilidir.

Alan yazın ve araştırma bulgularına dayanarak hastane yöneticilerinin, hastaların beklentilerini karşılayacak hasta merkezli stratejiler tasarlamaları ve hastalarına daha iyi hizmet verebilmek için hizmet sağlayıcıların hem teknik hem de işlevsel yeterliliklerini vurgulayan yönetim stratejileri tasarlamaları önerilmektedir. Nitekim, insan sağlık hizmetlerinin sunumunda en önemli kaynaklardan birisidir (Özşahin ve Öztürk, 2024: 342). Doktor-hasta ilişkilerinin iyileştirilmesi için çalışmalar yapılması da önemlidir. Bu kapsamda, idari prosedürlerde reform yapılması ve destek hizmetlerinin artırılması, mesleki yeterlilik ve tedavi sonuçlarının iyileştirilmesi için stratejiler geliştirilmesi önerilmektedir.

Hizmet kalitesinin davranışsal niyet üzerindeki etkisini analiz etmek için daha fazla araştırma yapılması gerekmektedir. Daha fazla araştırma hem kurumların hem hastaların farkındalığını artırmak için önem arz etmektedir.

## YAZARLARIN BEYANLARI

**Katkı Oranı Beyanı:** Yazar makalenin tüm süreçlerini tek başına yürütmüştür.

**Destek ve Teşekkür Beyanı:** Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmamıştır.

**Çatışma Beyanı:** Çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması söz konusu değildir.

## 6. KAYNAKÇA

- Agyapong, A., Afi, J.D. ve Kwateng, K.O. (2018). Examining the effect of perceived service quality of health care delivery in Ghana on behavioural intentions of patients: The mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 11(4), 276-288. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1326703>
- Arslan Kurtuluş, S. (2019). Hasta deneyimi, tatmini, sadakati, hizmet kalitesi ve sağlık hizmetini tekrar kullanma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi üzerine bir araştırma [Doktora Tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Babakus, E. ve Mangold, W.G. (1992). Adapting the servqual scale to hospital services: an empirical investigation. *Health Services Research*, 26(6): 767-786.
- Biçer, E. B. İlman, E. ve Biçer, D.F. (2019). Sağlık kurumlarında hizmet kalite algısı üzerine meta analiz çalışması. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(2), 22-47.
- Boulding, W., Karla, A., Staelin, R. ve Zeithaml, V.A. (1993). A dynamic process model of service quality: from expectations to behavioral intentions. *J Mark Res.* 30, 7-27.
- Cham, L.B. (2016). The effect of perceived service quality on patients' behavioral intentions - a case study in provincial hospitals in Ho Chi Minh city [Master's thesis]. University of Tampere School of management.
- Choi, K.S., Cho, W.H., Lee, S., Lee, H. ve Kim, C. (2004). The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South

- Korean study. *Journal of Business Research*, 57(8), 913-921.  
[https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(02\)00293-X](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00293-X)
- Cruz, V., ve Mendes, L. (2019). The influence of service quality on users'behavioural intentions in developing countries: a cross-sectional study in cape verde's public hospitals. *International Journal for Quality Research*, 13(2), 361.  
<https://doi.org/10.24874/IJQR13.02-08>
- Çiftcibaşı, F.T, Özyılmaz, C., Sayar, B. ve Demiray, E.K.D. (2023). Sağlıkta Kalite Standartları (SKS) 6.1'e göre palyatif bakım kliniklerinin değerlendirilmesi: Bitlis ili örneği. *Palyatif ve Evde Bakımda Perspektifler*, 1 (1), 14-19.  
<https://doi.org/10.29228/pphcjournal.66355>
- Çolakoğlu, E. ve Bozkurt, İ. (2021). Algılanan hizmet kalitesinin tutum üzerine etkisinde hastane türünün düzenleyici etkisi. *JOEEP: Gelişmekte Olan Ekonomiler ve Politika Dergisi*, 6(2), 151-161.
- Çuhadar, U. (2017). Hizmet kalitesi ve hizmeti tekrar satın alma niyeti arasındaki ilişki ve Sağlık Bilimleri Üniversitesi Gülhane Eğitim ve Araştırma Hastanesinde bir araştırma [Yüksek Lisans Tezi]. Gazi Üniversitesi.
- Demirel, Y., Yoldaş, M. A. ve Divanğlu, S.U. (2009) Algılanan hizmet kalitesinin tatmin, tavsiye davranışı ve tercih üzerine etkisi: sağlık sektöründe bir araştırma. *Akademik Bakış*, 16, 1-6.
- Demirer, Ö. ve Bülbül, H. (2014). Kamu ve özel hastanelerde hizmet kalitesi, hasta memnuniyeti ve tercihi arasındaki ilişki: Karşılaştırmalı bir analiz. *Amme İdaresi Dergisi*, 47(2), 95-119.
- Devebakan, N. (2001). Sağlık işletmelerinde kalite ve algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi [Yüksek Lisans Tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- DeVellis, R.F. ve Thorpe, C. T. (2022) *Scale development: Theory and applications. an overview of item response theory, fifth edication*. California: Sage Publications, 58-75.
- DiMatteo, M. R., Giordani, P. J., Lepper, H. S. ve Croghan, T. W. (2002). Patient adherence and medical treatment outcomes: A meta-analysis. *Medical care*, 40(9), 794-811.  
<https://doi.org/10.1097/01.MLR.0000024612.61915.2D>
- Donabedian A. (1966). The effectiveness of quality assurance. *Int J Qual Health Care*; 8(4), 401- 407.
- Dursun, Y. ve Çerçi, U. M. (2004). Algılanan sağlık hizmeti kalitesi, algılanan değer, hasta tatmini ve davranışsal niyet ilişkileri üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (23), 1-16.
- Eriş, H. (2023). Suriyeli sığınmacılarda hasta memnuniyeti ile hasta sadakati arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 12(4), 1531-1542. <https://doi.org/10.37989/gumussagbil.1367020>

- Gülcemal, E. ve Keklik, B. (2016). Hastaların hekimlere duydukları güveni etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma: Isparta ili örneği. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8(14), 64-87. <https://doi.org/10.20875/sb.66346>
- Karsana, W. ve Murhadi, W.R. (2021). Effect of service quality and patient satisfaction on behavioral intention. Journal of Entrepreneurship and Business, 2(1), 25-36. <https://doi.org/10.24123/jeb.v2i1.3981>
- Kim, Y., Kim, S., Myoung, H. ve Lee, H.R. (2012). Perceived service quality and its influence on behavioral intention in south korean public dental hospitals. Asia Pacific Journal of Public Health, 24(2), 391-405. <https://doi.org/10.1177/1010539510379393>
- Koç, H. Atasoy Karacabey, F. ve Demir Yurtseven, E. (2023): Developing a scale for tourism literacy: validity and reliability study, Current Issues in Tourism,1-15. <https://doi.org/10.1080/13683500.2023.2267731>
- Kondasani, R.K.R. ve Panda, R.K. (2016). Service quality perception and behavioural intention: a study of Indian private hospitals. Journal of Health Management, 18(1), 188-203. <https://doi.org/10.1177/0972063416639168>
- Malik, S. U. (2012). Customer satisfaction, perceived service quality and mediating role of perceived value. International Journal of Marketing Studies, 4(1), 68-76. <https://doi.org/10.5539/ijms.v4n1p68>
- Mısırlıoğlu, A. ve Biçer, E. B. (2023). Evaluation of accreditation and service quality perceptions of the managers in jci certified health institutions: The Türkiye case. Cumhuriyet Üniversitesi Journal of Economics & Administrative Sciences (JEAS), 24(4), 625-635. <https://doi.org/10.37880/cumuiibf.1331125>
- Naik, Jandavath, R.K. ve Byram, A. (2016). Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intentions in corporate hospitals in India. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing, 10(1), 48-74. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-07-2014-0043>
- Oliver, R.L. (1993). A conceptual model of service quality and service satisfaction. T.A. Swartz, D.E. Bowen ve S.W. Brown (Ed.), Advances in services marketing and management in (2, pp. 65-68). Research and practice.
- Öniz, C., Karki, A., Demir Yurtseven, E. (2023). Meslek yüksekokullarında algılanan hizmet kalitesinin kariyer iyimserliğine etkisi, Studies on Social Science Insights, 3(1), 48-66. <http://dx.doi.org/10.53035/SOSSCI.54>
- Özşahin, F. ve Öztürk, Z. (2024). Özel ve Kamu Hastanelerinde stratejik insan kaynakları yönetimi ve çalışan performansı ilişkisi. Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 13(1), 341-350. <https://doi.org/10.37989/gumussagbil.1323939>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. ve Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and it's implications for future, Journal of Marketing, 49, 41-50.

- Semiz, B. B., Semiz, T. ve Güneş, K. (2023). Sağlık kurumlarında algılanan hizmet kalitesinin ve hasta memnuniyetinin ölçülmesine yönelik bir araştırma. *Business ve Management Studies: An International Journal*, 11(3), 1130-1151. <https://doi.org/10.15295/bmij.v11i3.2289>
- Suhail, P. ve Srinivasulu, Y. (2021). A perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurvedaç Healthcare, 12(1), 93-101. <https://doi.org/10.1016/j.jaim.2020.10.011>
- Tabachnick, B. G., ve Fidell, L. S. (2015). Using multivariate statistics. (sixthed). Allyn and Bacon/Pearson, Education. 6. Basımdan Çeviri: Mustafa Baloğlu, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Taylor, S.A. ve Baker, T.L. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. *J Retailing*, 70(2), 163-168.
- Tezbaşaran, A. (1997). Likert tipi ölçek geliştirme kılavuzu (1. Baskı). Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Tu, Y., Li, M. ve Chih, H. (2011). The effect of service quality, customer perceived value and satisfaction on loyalty. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 3(3), 198-212.
- Varinli, İ. (2004). Hizmet kalitesi, değer, hasta tatmini ve davranışsal niyetler arasındaki ilişki-Kayseri'de poliklinik hastalarına yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(17), 33-52.
- Yaltagil, E. (2022). Sağlık kurumlarında ilişkisel pazarlama ile davranışsal niyet ilişkisinde hizmet telafisinin aracılık rolü [Doktora Tezi]. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi.
- Yaşa, E. (2012). Sağlık sektöründe hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve bağlılık ilişkisi: devlet, özel ve üniversite hastaneleri karşılaştırması [Doktora Tezi]. Çukurova Üniversitesi.
- Yeşilyurt, Ö. ve Tekin, M. (2021). Sağlık kurumunda hasta memnuniyetini ve davranışsal niyeti etkileyen faktörlerin yapısal eşitlik modeli ile değerlendirilmesi. *Turkish Studies-Social Sciences*, 16(2), 1-13.
- Zaid, A.A., Arqawi, S.M., Mwais, R.M.A., Al Shobaki, M.J. ve Abu-Naser, S.S. (2020). The impact of total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in Palestinian healthcare organizations. *Technology Reports of Kansai University*, 62(3), 221-232.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. ve Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *J Mark.* 60(2),31-46.