

A RESEARCH ON MEASURING SERVICE QUALITY IN HEALTH CARE INSTITUTIONS USING SERVQUAL METHOD

Murat Taha BİLİŞİK*, Andaç TOKSOY**

*İstanbul Kültür Üniversitesi, İşletme Bölümü, Dr. Öğr. Üyesi

**İstanbul Kültür Üniversitesi, İşletme Bölümü, Dr. Öğr. Üyesi

E-mail: m.bilisik@iku.edu.tr, a.toksoy@iku.edu.tr

Copyright © 2018 Murat Taha BİLİŞİK, Andaç TOKSOY. This is an open access article distributed under the Eurasian Academy of Sciences License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ABSTRACT

With this research, perceived service quality of the patients of a health care institution has been aimed to be measured and 110 patients have been included in the survey. In the study, the most widely used service quality measurement method namely SERVQUAL scale developed by A. Parasuraman, V. Zeithaml and L. Berry has been used for a hospital application by using special scale queries. Seven likert scale has been added to this queries and a questionnaire has been developed. Collected questionnaires were transferred to computer and the service quality level provided has been revealed through detailed statistical analysis and evaluations.

Keywords: Service Quality, Servqual Model, Likert Scale, SPSS Analysis Program

JEL Classification: C10, I10, L30

SAĞLIK KURUMLARINDA HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜNDE SERVQUAL YÖNTEMİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

ÖZET

Bu araştırma ile bir sağlık kurumunda hizmet almakta olan hastalara yönelik beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin SERVQUAL Ölçeği kullanılarak ölçülmesi amaçlanmıştır ve araştırmaya 110 hasta katılmıştır. Çalışmada, A. Parasuraman, V. Zeithaml ve L. Berry tarafından geliştirilmiş olan ve günümüzde en yaygın olarak kullanılan hizmet kalitesi ölçüm yöntemi olan SERVQUAL ölçeğindeki ifadelerin hastaneye uyarlanmış hali kullanılmıştır. Bu ifadelerle çoktan seçmeli yedili likert ölçek eklenerek anket formu oluşturulmuş ve dağıtılmıştır. Katılımcılardan, ankette bulunan ifadeleri kendilerine göre en doğru şekilde puanlamaları istenmiştir. Toplanan anket formları bilgisayara aktarılmış ve detaylı analizler ve değerlendirmeler neticesinde bu araştırmanın ana hedefi olan sunulan hizmet kalitesinin düzeyi istatistiksel olarak elde edilmeye çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Servqual Modeli, Likert Ölçeği, SPSS Analiz Programı



1. GİRİŞ

Günümüzde teknolojinin artarak gelişmesi ve insanların hayat standardının yükselmesiyle ihtiyaçlar artmakta ve çeşitlenmekte olup buna bağlı olarak tüketici bilincinde meydana gelen değişimler kalite kavramının önemini her geçen gün daha çok artırmaktadır. Hizmet kavramının bugün insanlar tarafından ne kadar önemsendiği artık tartışma götürmeyen bir konudur. Çünkü müşteriler artık sadece bir ürünü elde etmekten çok ürünle birlikte verilen hizmeti de değerlendirip tüketimlerini, sunulan hizmete göre oluşturmaktadır. Bu yüzden işletmeler, rakipleriyle “daha iyi hizmet sunma” yarışı içerisindeyler. Rekabetin ise kaliteyi yükselttiği de bugün yine bilinen bir gerçektir.

Hizmet sektörünün ise ülke ekonomilerine katkısı da her geçen gün artmaktadır. Dünya genelinde ülkelerin toplam üretim miktarlarının 2/3’sini hizmet sektörü karşılamaktadır. Gelişmiş ülkelerde hizmet sektörünün istihdama katkısı %70’i geçmiş durumdadır. Ülkemizde ise her iki kişiden biri hizmet sektöründe çalışmaktadır ve bu sayı gün geçtikçe yükselmektedir.

Sağlık endüstrisinde konu, insan hayatı olduğu ve hata kabul edilemez olduğu için kaliteli hizmet sunumu bu sektörde olmazsa olmazdır. Bu yüzden sektörün müşterileri yani hastalar doğal hakları olarak sağlıklarını geri kazanmak ve bu süreçte en iyi hizmeti almak ve hastaneden memnun ayrılmak istegindedirler.

Hizmet üreten işletmeler için sundukları hizmetin kalitesini ölçerek hizmet kalitesinde iyileştirme yapmaları son derecede önemlidir. İşletmelerin katı rekabet şartlarına dayanabilmesi ve hayatlarını sürdürebilmeleri için ellerindeki müşterileri korumaları ve müşteri çemberini genişletmeleri gerekir. Sunulan hizmetin kalitesine de müşteriler karar verir.

Diğer taraftan, hizmetler, fiziksel ürünler kadar kolay ölçülememektedir. Bu yüzden işletmeler sundukları hizmetin kalitesini ölçmek için farklı ölçüm yöntemleri ile en üst düzeyde müşteri memnuniyeti sağlamaya çalışmaktadır. Hizmet kalitesi ölçümü için çok değişik yöntemler bulunmaktadır. Ancak günümüzde en sık kullanılan Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL yöntemidir. SERVQUAL yöntemi hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiş ve dünyada çok yaygın olarak başvuru olan bir yöntem olarak bilinmektedir.

2. HİZMET KALİTESİ

Hizmetlere duyulan ihtiyaç, kaliteli hizmete olan ihtiyacı da beraberinde getirmiştir. İnsanlar, ihtiyaç duydukları hizmetlerin en iyisini bulmak ve tatmin olmak isterler. Bu nedenle üretilecek hizmetlerde, mutlaka kaliteye öncelik vermek gerekir. Ancak ürün kalitesi, fiziksel ve somut değişkenlerle belirlendiği halde, hizmet kalitesini ölçen bir cihaz ya da alet bulunmamaktadır. Hizmetin kalitesini ölçen, onu alan insanlardır. Dolayısıyla hizmetin kalitesi, insandan insana değişen bir nitelik gösterir. Anlaşılacağı üzere hizmet kalitesinin yükselmesinin ya da verilen hizmetin tatmin edici olmasının anahtarı, o hizmeti kullananlardır. Yani hizmet kalitesinin artmasında itici güç müşterilerdir. (Karahana, 2000:13)

Hizmet kalitesinin ölçümü beklenen kalite ile algılanan kalitenin karşılaştırılması ile mümkündür. Parasuraman “Ölçemediğini iyileştiremezsin. Ölçülemeyen kalite bir sistem değil ancak slogan olabilir” der. Bu felsefeden ilham alan işletmeler geliştirilen hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri ile müşterilerinin geri bildirimlerine başvururlar. Hizmet kalitesi ölçümü sonucunda üç farklı durum oluşabilir. (Cronin ve Taylor, 1992:58)

- Beklenen Kalite > Algılanan Kalite => Düşük Kalite
- Beklenen Kalite < Algılanan Kalite => Yüksek Kalite
- Beklenen Kalite = Algılanan Kalite => Doğru Kalite



Düşük kalite; müşterinin beklentisinin yüksek olduğu, algılamasının ise düşük kaldığı durumu işaret eder. Bu durumda müşterinin beklentileri karşılanamadığı için müşteri kaliteden memnun olamaz. Yüksek kalite; müşterinin beklentisinin düşük, algılamasının ise buna göre yüksek olduğu durumdur. Bu en çok istenen durumdur. Bu durumda müşterinin beklentileri karşılandığı için müşteri kaliteden memnun kalmıştır. Fakat müşteri tekrar geldiğinde daha yüksek kalite bekleyecektir. Doğru kalite ise, müşterinin beklentisinin tam olarak karşılandığı duruma verilen isimdir.

2.1. Hizmet Kalitesi Boyutları

Literatürde en sık kullanılan hizmet kalitesi boyutları Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından tanımlanan on adet hizmet kalitesi boyutudur. Bu boyutlar şu şekilde sıralanabilir. (Zeithaml ve Bitner, 2003:97)

- ✓ Güvenilirlik
- ✓ Yeterlilik
- ✓ Yanıt Verme
- ✓ Ulaşılabilirlik
- ✓ Nezaket
- ✓ İletişim
- ✓ İnanılabilirlik
- ✓ Güvenlik
- ✓ Müşteriyi Anlama
- ✓ Fiziki Varlıklar

Parasuraman, Zeithaml ve Berry, daha sonra yaptıkları çalışmalar sonucunda hizmet kalitesinin yukarıdaki on boyutunu beş boyuta indirmişlerdir. Bu beş boyut şunlardır: (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985:42)

1.Fiziki Varlıklar (Tangibles): İşletmenin hizmet sunumundaki bina, araç-gereç ve personelin görünümüdür.

2.Güvenirlilik (Reliability): Söz verilen bir hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde karşılayabilme yeteneğidir.

3.Yanıt Verme (Responsiveness): Müşteriye yardım etme ve hızlı hizmet verme arzudur.

4.Güven (Assurance): Çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve müşterilere güven duygusu aşılayabilme becerileridir.

5.Empati (Emphaty): Çalışanların müşterilerin yerine kendilerini koyması ve müşterilere kişisel ilgi göstermesidir.

2.2. Algılanan Kalite ve Beklenen Kalite

Algılanan kalite, ürünün toplam mükemmelliğinin ve üstünlüğünün müşteri tarafından değerlendirilmesidir. Beklentiler ile performans algılamasının karşılaştırılmasından ibarettir. Algılanan hizmet kalitesi müşterilerin hizmeti almadan önceki beklentileri ile deneyim etmiş olduğu gerçek hizmeti (performans) kıyaslamasının bir sonucu olup, müşterilerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve şiddeti olarak değerlendirilir. “Beklentiler” ise hizmet kalitesi ölçümünde müşterilerin hizmete ilişkin istek ya da arzularını ifade etmektedir.(Parasuraman, Zeithaml ve Berry,1988:15)

Hizmet kalitesinin ölçümü üzerine birçok yöntem literatürde bulunmaktadır. Bunlardan bazıları yaygın uygulama alanları bulurken bazıları sadece sektörel uygulamalarda kullanılmıştır. Bu yöntemlerden en



yaygın olarak kullanılan model Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL modelidir. (Süleyman Ersöz, Mehmet Pınarbaşı, A.Kürşad Türker, Mustafa Yüzükırmızı, 2009:20)

2.3. Servqual Modeli

Hizmetlerin doğası gereği fiziksel olmayışı, hizmet kalitesi ölçümünü güçleştirmektedir. Hizmetlerin bu özelliğinin sonucu olarak literatürde hizmet kalitesini tam olarak ölçebilen çok az sayıda ölçüm aracı mevcuttur. Bu araçlardan en çok kullanılanlardan biri de 1985 yılında Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL yöntemidir. SERVQUAL, müşterilerin hizmet beklentilerini ve algılamalarını anlayan ve bu doğrultuda hizmetlerini geliştirmede firmalara güvenilir ve geçerli bir yol sunan çoklu bir birim ölçeğidir ve geniş hizmet alanlarında kullanılabilir bir şekilde hazırlanmıştır. (Parasuraman, Zeithaml ve Berry,1988:30)

SERVQUAL, hizmet kalitesinin 5 önemli boyutunu (fiziki varlıklar, güvenilirlik, yanıt verme, güvenlik, empati) kapsayarak oluşturulmuş 22 maddelik bir anket formuna dayanmaktadır. Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985), hizmet kalitesinin yapısı ve boyutları ile ilgili yaptıkları keşifsel çalışmalarında; hizmet kalitesini, müşterilerin hizmete ilişkin beklentileri ile karşılaştıkları hizmet performansı arasındaki fark olarak ifade etmiştir. Ayrıca müşterilerin, hizmet performansını değerlendirirken önem kazanan hizmetin özelliklerini kapsamlı bir şekilde ortaya koymaktadırlar. (Parasuraman, Zeithaml ve Berry,1994:202)

SERVQUAL ölçeği, müşterilerin belirli bir hizmet sektöründeki işletmelere ilişkin beklentilerini ölçmeyi amaçlayan 22 öğeden ve müşterilerin bu sektördeki belli bir işletmeye ilişkin algılamalarını ölçmeye yönelik 22 öğeden oluşan 2 bölümden meydana gelmektedir. (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1991:421)

3. ARAŞTIRMA

Bu araştırma, sağlık hizmeti veren işletmeler olan hastanelerde, bu hizmeti alan müşteriler olan hastaların bekledikleri ve algıladıkları hizmetin kalitesini ölçmeyi hedeflemektedir. Bu sayede özellikle kamu sektörüne bağlı ve ücretsiz hizmet veren hastanelerde sunulan tedavi ve diğer sağlık hizmetlerinin kalitesinin seviyesi ölçülerek hem bu hastanelerden hizmet alan hastalara hem de bu hizmeti veren sağlık çalışanlarına ve diğer ilgililere ışık tutması amaçlanmıştır.

3.1 Araştırma Yöntemi

Bu araştırma, yüz yüze veri toplama yöntemleri arasında en sık kullanılan yöntem olan anket kullanılarak yapılmıştır. (Örnek anket formu EK-de verilmiştir.) Bu ankette kullanılan yöntem ise hizmet kalitesinin ölçümünde en sık kullanılan ve A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeğidir. Bu ölçekte 22 tane beklenti ifadesi ve 22 tane algı ifadesine verilen cevaplar karşılaştırılarak, hizmet kalitesi değerlendirmesi yapılır. Bu çalışmada ise orijinal ölçekteki ifadelerin içeriği değiştirilmeden hastaneye uyarlanmış şekilde kullanılmıştır. Ayrıca anketteki ifadeler verilen cevaplar için ise çoktan seçmeli cevaplama tekniği olarak yedili likert ölçekli puanlama sistemi ve demografik özellikler için de yine çoktan seçmeli ölçek kullanılmıştır.

Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde ankete katılan kişilere, mükemmel bir hastaneden bekledikleri hizmetin kalitesini ve hastaların beklenti seviyelerini ölçmek amacıyla 22 soru ifadesi yöneltilmiştir. İkinci bölümde anketi dolduran kişilere, araştırmanın yapıldığı hastaneden aldıkları hizmetin kalitesini değerlendirmeleri ve hastaların bu hastane hakkındaki görüşlerini almaları için birinci bölümdeki ifadelerin sadece özneleri değiştirilerek yöneltilmiştir. Üçüncü bölümde ise anketi dolduran kişilerin demografik özelliklerini (Cinsiyet, Eğitim Durumu, Yaş Medeni Hal, Aylık Gelir ve Sosyal Güvence) belirtmeleri istenmiştir.

Araştırmaya katılan kişiler, ankette bulunan her beklenti ifadesi ve algı ifadesi için [1] - Kesinlikle Katılmıyorum, [2] - Katılmıyorum, [3] - Kısmen Katılmıyorum, [4] - Kararsızım, [5] - Kısmen



Katılıyorum, [6] - Katılıyorum, [7] - Kesinlikle Katılıyorum” ifadelerinden kendilerine göre en uygun olanı işaretlemiştir.

Araştırma dahilinde, hastanede tedavi gören bütün hastalara ulaşma imkânı olmadığından anket sayısı 110 kişi ile sınırlı tutulmuştur. Anket sonuçları, SPSS İstatistik Paket Programı ile analiz edilmiştir.

Anketin analiz ve değerlendirme aşamasında şu hesaplamalar yapılmıştır.

- Ankete katılan kişilere ait bilgiler frekans analizi ile incelenmiştir.
- Anket verilerinin güvenilirliği test edilmiştir.
- Her beklenti ve algı ifadesi için istatistikî değerler ve farklar hesaplanmıştır.
- Hizmet kalitesi boyutlarının ortalamaları ve farkları hesaplanmıştır.
- Farklardan oluşan SERVQUAL skorları hesaplanmıştır.
- Demografik özelliklere göre cevapların anlamları hesaplanmıştır.

3.2. Araştırmanın Bulguları

3.2.1. Demografik Özellikler

Araştırmaya katılanların cinsiyet frekans dağılımları Tablo 1’de gösterimiştir. Bu tablodan elde edilen bilgilere göre anket dolduran 110 kişiden 51 kişi kadın, 59 kişi ise erkektir. Bu da toplam kişi sayısının %46’sının kadın, %54’ünün ise erkek olduğunu göstermektedir.

Tablo 1: Cinsiyet Frekans Dağılımı

CİNSİYET	KİŞİ SAYISI	YÜZDE	TOPLAM YÜZDE
KADIN	51	46	46
ERKEK	59	54	100
TOPLAM	110	100	

Araştırmaya katılanların eğitim durumu frekans dağılımları Tablo 2’de verilmiştir. Bu tablodan elde edilenlere göre anket dolduran 110 kişiden 6 kişinin okuma yazması yoktur. 37 kişi ilköğretim mezunu, 51 kişi ortaöğretim mezunu ve 16 kişi de yükseköğretim mezunudur. Böylece toplam kişi sayısının %5’inin okuma yazması yoktur. %34’ü ilköğretim mezunu, %46’sı ortaöğretim mezunu ve %15’i ise yükseköğretim mezunu olarak ortaya çıkmıştır.

Tablo 2: Eğitim Durumu Frekans Dağılımı

EĞİTİM DURUMU	KİŞİ SAYISI	YÜZDE	TOPLAM YÜZDE
YOK	6	5	5
İLKÖĞRETİM	37	34	39
ORTAÖĞRETİM	51	46	85
YÜKSEKÖĞRETİM	16	15	100
TOPLAM	110	100	

Araştırmaya katılanların yaş ile ilgili frekans dağılımları Tablo 3’de verilmiştir. Bu tablodan elde edilen bilgilere göre anket dolduran 110 kişiden 5 kişi 0-15 yaş arasında, 45 kişi 15 – 35 yaş arasında, 51 kişi 35 – 60 yaş arasında ve 9 kişi de 60 – ÜSTÜ yaştadır. Böylece toplam kişi sayısının %4’ü 0 – 15 yaş arasında, %41’i 15 – 35 yaş arasında, %47’si 35 – 60 yaş arasında ve %8’i ise 60 – ÜSTÜ yaştadır..

**Tablo 3:** Yaş Frekans Dağılımı

YAŞ	KİŞİ SAYISI	YÜZDE	TOPLAM YÜZDE
0 - 15 YAŞ	5	4	4
15 - 35 YAŞ	45	41	45
35 - 60 YAŞ	51	47	92
60 YAŞ – ÜSTÜ	9	8	100
TOPLAM	110	100	

Araştırmaya katılanların medeni hâle ilişkin frekans dağılımları Tablo 4’de verilmiştir. Bu tablodan elde edilen bilgilere göre anket dolduran 110 kişiden 63 kişi evli, 36 kişi bekâr ve 11 kişi ise boşanmıştır. Bu da toplam kişi sayısının %57’sinin evli, %33’ünün bekâr ve %10’unun ise boşanmış olduğunu gözükmektedir.

Tablo 4: Medeni Hâle İlişkin Frekans Dağılımı

MEDENİ HÂL	KİŞİ SAYISI	YÜZDE	TOPLAM YÜZDE
EVLİ	63	57	57
BEKÂR	36	33	90
BOŞANMIŞ	11	10	100
TOPLAM	110	100	

Araştırmaya katılanların aylık gelir durumuna ilişkin frekans dağılımları Tablo 5’de verilmiştir. Bu tablodan elde edilen bilgilere göre anket dolduran 110 kişiden 56 kişi 0 TL - 2000 TL arasında, 35 kişi 2000 TL - 3000 TL arasında, 15 kişi 3000 TL - 6000 TL arasında ve 4 kişi de 6000 TL – ÜSTÜ aylık gelire sahiptir. Böylece toplam kişi sayısının %51’i 0 TL – 2000 TL arasında, %32’si 2000 TL – 3000 TL arasında, %14’ü 3000 TL – 6000 TL arasında ve %3’ü ise 6000 TL – ÜSTÜ aylık gelire sahiptir.

Tablo 5: Aylık Gelir Durumuna İlişkin Frekans Dağılımı

AYLIK GELİR	KİŞİ SAYISI	YÜZDE	TOPLAM YÜZDE
0 TL - 2000 TL	56	51	51
2000 TL - 3000 TL	35	32	83
3000 TL - 6000 TL	15	14	97
6000 TL - ÜSTÜ	4	3	100
TOPLAM	110	100	



Araştırmaya katılanların sosyal güvencelerine ilişkin frekans dağılımları Tablo 6’da verilmiştir. Bu tablodan elde edilen bilgilere göre anket dolduran 110 kişiden 23 kişinin hiçbir sosyal güvencesi yoktur. 71 kişi SGK, 13 kişi Yeşil Kart ve 3 kişi de Özel Sigorta güvencesindedir. Böylece toplam kişi sayısının %21’inin hiçbir sosyal güvencesi yoktur, %64’ü SGK, %12’si Yeşil Kart ve %3’ü ise Özel Sigorta güvencesi altında bulunmaktadır.

Tablo 6: Sosyal Güvence Frekans Dağılımı

SOSYAL GÜVENCE	KİŞİ SAYISI	YÜZDE	TOPLAM YÜZDE
YOK	23	21	21
SGK	71	64	85
YEŞİL KART	13	12	97
ÖZEL SİGORTA	3	3	100
TOPLAM	110	100	

3.2.2. İstatistikî Veriler

Tablo 7’de ankette hastalara yöneltilen 22 ifadenin Parasuraman, Zeithaml ve Berry’nin geliştirdiği SERVQUAL ölçeğindeki hizmet kalitesi boyutlarıyla ilgili olan ifade numaraları verilmektedir.

Tablo 7: Hizmet Kalitesi Boyutları ve İfadeleri

Hizmet Kalitesi Boyutu	İfade Sayısı	Boyutla İlgili İfadeler
Fiziki Varlıklar Boyutu	4	1, 2, 3, 4
Güvenilirlik Boyutu	5	5, 6, 7, 8, 9
Yanıt Verme Boyutu	4	10, 11, 12, 13
Güven Boyutu	4	14, 15, 16, 17
Empati Boyutu	5	18, 19, 20, 21, 22
Toplam	22	

3.2.2.1 Güvenirlik Analizi

Güvenilirlik analizi, bir ölçeğin iç tutarlılığını ve aynı ölçeğin farklı zamanlarda aynı örnekleimde yeniden uygulanması halinde dengeli ve tutarlı sonuçlar verebilmesi olarak tanımlanmaktadır. Güvenilirlik analizinde en yaygın yöntem ise anketin Cronbach’s Alpha değerinin hesaplanmasıdır. Bu değer 0 ile 1 arasında bir değer alır ve 1’e ne kadar yakınsa anketin bütünlüğü ve tutarlılığı o kadar yüksek anlamındadır. Tablo 8’de anketin güvenilirlik analizleri ve hizmet kalitesi boyutlarına göre Cronbach’s Alpha değerleri verilmiştir.

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşüktür.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek güvenilirdir.



$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.

Tablo 8: Hizmet Kalitesi Boyutlarına Göre Cronbach's Alpha Değerleri

Hizmet Kalitesi Boyutu	Beklenti İfadeleri Cronbach's Alpha Değeri	Algı İfadeleri Cronbach's Alpha Değeri	N
Fiziki Varlıklar	0,873	0,855	4
Güvenilirlik	0,933	0,898	5
Yanıt Verme	0,855	0,818	4
Güven	0,938	0,884	4
Empati	0,889	0,838	5
Toplam	0,975	0,956	22

Bu tabloda hesaplanan verilere göre anketin iç tutarlılığını ifade eden Cronbach's Alpha değeri, beklenti ifadeleri için 0,975, algı ifadeleri için 0,956 olarak hesaplanmıştır. Bu sayılar 1'e oldukça yakın olduğundan anketin iç tutarlılığı en yüksek seviyede güvenilir sonucuna varılabilir.

3.2.3 Demografik Özelliklere Göre İfadelerin Anlamlarının Karşılaştırılması

Tablo 9: Beklenti İfadelerinin Cinsiyetlere Göre Dağılımı

CİNSİYET	KADIN		ERKEK		TOPLAM	
N	51		59		110	
	$\bar{x}$	σ	$\bar{x}$	σ	$\bar{x}$	σ
B1	6,53	1,065	6,53	1,088	6,53	1,073
B2	6,16	1,502	6,39	1,067	6,28	1,286
B3	6,63	0,979	6,58	0,932	6,60	0,950
B4	6,71	0,701	6,53	1,088	6,61	0,930
B5	6,61	1,021	6,49	1,120	6,55	1,072
B6	6,57	1,044	6,53	1,056	6,55	1,046
B7	6,51	1,084	6,32	1,238	6,41	1,168
B8	6,67	0,993	6,34	1,347	6,49	1,202
B9	6,65	0,934	6,68	0,860	6,66	0,891
B10	6,59	0,963	6,51	1,120	6,55	1,046
B11	6,65	0,744	6,53	0,989	6,58	0,882
B12	6,75	0,659	6,58	0,855	6,65	0,771
B13	6,71	0,576	6,56	1,022	6,63	0,844
B14	6,61	1,041	6,64	0,905	6,63	0,966
B15	6,61	0,981	6,58	0,875	6,59	0,922
B16	6,67	0,931	6,58	0,932	6,62	0,928



B17	6,59	1,004	6,64	0,961	6,62	0,977
B18	6,41	1,152	6,39	1,145	6,40	1,143
B19	6,31	1,334	6,46	1,208	6,39	1,264
B20	6,55	1,026	6,46	1,039	6,50	1,029
B21	6,67	0,653	6,54	1,056	6,60	0,890
B22	6,73	0,635	6,51	1,040	6,61	0,879

Tablo 9'daki verilere göre anketteki beklenti ifadelerine verilen cevapların cinsiyetlere göre dağılımı verilmiştir. Bu verilere göre kadınların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,16 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,75 ortalama ile B12 ifadesidir. Erkeklerin en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,32 ortalama ile B7 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,68 ortalama ile B9 ifadesidir. Toplamda ise en düşük beklenti içinde olunan ifade 6,28 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olunan ifade ise 6,66 ortalama ile B9 ifadesi olarak tespit edilmiştir.

Tablo 10: Algı İfadelerinin Cinsiyetlere Göre Dağılımı

CİNSİYET	KADIN		ERKEK		TOPLAM	
N	51		59		110	
	$\bar{x}$	σ	$\bar{x}$	σ	$\bar{x}$	σ
A1	6,33	1,194	6,37	1,158	6,35	1,170
A2	6,08	1,573	5,68	1,706	5,86	1,651
A3	6,69	0,735	6,42	1,086	6,55	0,945
A4	6,37	0,979	6,27	1,064	6,32	1,022
A5	6,29	1,361	6,07	1,484	6,17	1,426
A6	6,25	1,426	6,27	1,243	6,26	1,325
A7	6,25	1,197	6,03	1,564	6,14	1,404
A8	6,35	1,440	6,07	1,484	6,20	1,464
A9	6,63	0,958	6,44	1,236	6,53	1,115
A10	5,90	1,591	6,12	1,176	6,02	1,381
A11	6,31	1,122	5,93	1,375	6,11	1,273
A12	6,25	1,246	6,07	1,158	6,15	1,198
A13	6,35	1,128	6,25	1,139	6,30	1,130
A14	6,20	1,523	6,12	1,288	6,15	1,396
A15	6,22	1,286	6,19	1,319	6,20	1,298
A16	6,35	1,110	6,15	1,215	6,25	1,167
A17	6,18	1,410	6,22	1,175	6,20	1,284
A18	6,14	1,327	5,90	1,386	6,01	1,358
A19	5,80	1,929	6,14	1,559	5,98	1,740
A20	5,82	1,752	6,10	1,282	5,97	1,517
A21	6,45	0,879	6,31	1,342	6,37	1,148
A22	6,06	1,406	5,92	1,368	5,98	1,381



Tablo 10'daki verilere göre anketteki algı ifadelerine verilen cevapların cinsiyetlere göre dağılımı verilmiştir. Bu verilere göre kadınların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,80 ortalama ile A19 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,69 ortalama ile A3 ifadesidir. Erkeklerin en düşük algı içinde olduğu ifade 5,68 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,44 ortalama ile A9 ifadesidir. Toplamda ise en düşük algı içinde olunan ifade 5,86 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olunan ifade ise 6,55 ortalama ile A3 ifadesi olarak tespit edilmiştir.

Tablo 11: Beklenti İfadelerinin Eğitim Seviyelerine Göre Dağılımı

EĞİTİM	YOK		İLKÖĞRETİM		ORTA ÖĞRETİM		YÜKSEK ÖĞRETİM		TOPLAM	
N	6		37		51		16		110	
	$\bar{x}$	σ	$\bar{x}$	σ	$\bar{x}$	σ	$\bar{x}$	σ	$\bar{x}$	σ
B1	6,00	2,449	6,24	1,300	6,67	0,712	6,94	0,250	6,53	1,073
B2	5,83	1,941	5,95	1,580	6,51	0,946	6,50	1,095	6,28	1,286
B3	6,17	2,041	6,38	1,233	6,69	0,583	7,00	0,000	6,60	0,950
B4	6,00	2,449	6,51	0,932	6,65	0,744	6,94	0,250	6,61	0,930
B5	6,00	2,449	6,41	1,212	6,65	0,770	6,75	0,775	6,55	1,072
B6	6,00	2,449	6,32	1,270	6,65	0,688	6,94	0,250	6,55	1,046
B7	6,00	2,449	6,27	1,283	6,47	0,902	6,69	1,014	6,41	1,168
B8	6,17	2,041	6,43	1,214	6,53	1,084	6,63	1,258	6,49	1,202
B9	6,17	2,041	6,46	1,169	6,78	0,461	6,94	0,250	6,66	0,891
B10	6,17	2,041	6,30	1,222	6,76	0,551	6,56	1,263	6,55	1,046
B11	6,00	2,449	6,54	0,803	6,63	0,692	6,75	0,577	6,58	0,882
B12	6,17	1,602	6,65	0,716	6,67	0,683	6,81	0,750	6,65	0,771
B13	6,00	2,449	6,49	0,870	6,75	0,523	6,81	0,403	6,63	0,844
B14	6,00	2,000	6,38	1,277	6,80	0,530	6,88	0,342	6,63	0,966
B15	6,17	1,602	6,32	1,270	6,73	0,532	6,94	0,250	6,59	0,922
B16	6,33	1,633	6,41	1,212	6,71	0,672	6,94	0,250	6,62	0,928
B17	6,00	2,449	6,43	1,214	6,80	0,401	6,69	0,704	6,62	0,977
B18	6,00	2,449	6,16	1,302	6,55	0,832	6,63	0,885	6,40	1,143
B19	6,00	2,449	6,35	1,160	6,61	0,802	5,94	1,948	6,39	1,264
B20	6,17	1,602	6,27	1,239	6,75	0,483	6,38	1,408	6,50	1,029
B21	6,00	2,449	6,51	0,901	6,69	0,547	6,75	0,775	6,60	0,890
B22	6,17	2,041	6,62	0,794	6,75	0,523	6,31	1,250	6,61	0,879

Tablo 11'deki veriler ışığında, anketteki beklenti ifadelerine verilen cevapların eğitim seviyelerine göre dağılımı verilmiştir. Bu verilere göre okuryazar olmayanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 5,83 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,33 ortalama ile B16 ifadesidir. İlköğretim mezunu olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 5,95 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,65 ortalama ile B12 ifadesidir. Ortaöğretim mezunu olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,47 ortalama ile B7 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,80 ortalama ile B14 ve B17 ifadeleridir. Yükseköğretim mezunu olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 5,94 ortalama ile B19 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 7,00 ortalama ile B3 ifadesidir. Toplamda ise en düşük beklenti içinde olunan



ifade 6,28 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olunan ifade ise 6,66 ortalama ile B9 ifadesi olarak elde edilmiştir.

Tablo 12: Algı İfadelerinin Eğitim Seviyelerine Göre Dağılımı

EĞİTİ M	YOK		İLKÖĞRETİ M		ORTA ÖĞRETİM		YÜKSEK ÖĞRETİM		TOPLAM	
N	6		37		51		16		110	
	$\bar{X}$	σ	$\bar{X}$	σ	$\bar{X}$	σ	$\bar{X}$	σ	$\bar{X}$	σ
A1	5,50	2,345	6,46	1,120	6,33	1,089	6,50	0,894	6,35	1,170
A2	5,50	2,510	6,03	1,554	5,86	1,697	5,63	1,455	5,86	1,651
A3	6,17	1,169	6,76	0,597	6,43	1,153	6,56	0,727	6,55	0,945
A4	6,33	1,211	6,38	0,982	6,25	1,036	6,38	1,088	6,32	1,022
A5	5,83	2,041	6,19	1,506	6,20	1,371	6,19	1,276	6,17	1,426
A6	6,00	1,549	6,24	1,673	6,35	1,110	6,13	1,025	6,26	1,325
A7	5,83	1,941	6,27	1,427	6,16	1,286	5,88	1,586	6,14	1,404
A8	6,33	1,211	6,19	1,596	6,24	1,408	6,06	1,526	6,20	1,464
A9	6,00	2,449	6,62	1,037	6,57	1,005	6,38	0,957	6,53	1,115
A10	6,00	1,673	6,11	1,468	6,04	1,356	5,75	1,238	6,02	1,381
A11	5,67	1,966	6,27	1,326	6,10	1,082	5,94	1,482	6,11	1,273
A12	6,00	1,095	6,19	1,266	6,10	1,237	6,31	1,014	6,15	1,198
A13	5,83	1,329	6,19	1,351	6,47	0,946	6,19	1,047	6,30	1,130
A14	5,67	1,633	6,08	1,738	6,35	1,036	5,88	1,455	6,15	1,396
A15	6,17	1,329	6,08	1,441	6,29	1,238	6,19	1,223	6,20	1,298
A16	5,67	1,966	6,30	1,175	6,24	1,159	6,38	0,806	6,25	1,167
A17	5,83	1,602	6,19	1,469	6,25	1,163	6,19	1,167	6,20	1,284
A18	6,33	0,816	6,22	1,336	5,94	1,271	5,63	1,784	6,01	1,358
A19	6,17	1,602	6,19	1,630	5,84	1,859	5,88	1,746	5,98	1,740
A20	6,00	1,095	6,05	1,615	5,90	1,552	6,00	1,414	5,97	1,517
A21	6,17	1,602	6,41	1,013	6,33	1,227	6,50	1,095	6,37	1,148
A22	5,67	1,506	6,24	1,188	5,98	1,378	5,50	1,713	5,98	1,381

Tablo 12'deki verilere göre anketteki algı ifadelerine verilen cevapların eğitim seviyelerine göre dağılımı gösterilmiştir. Bu verilere göre okuryazar olmayanların en düşük algı içinde olduğu ifadeler 5,50 ortalama ile A1 ve A2 ifadeleridir. En yüksek algı içinde olduğu ifadeler ise 6,33 ortalama ile A4, A8 ve A18 ifadeleridir. İlköğretim mezunu olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 6,03 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,76 ortalama ile A3 ifadesidir. Ortaöğretim mezunu olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,84 ortalama ile A19 ifadesi olmuştur. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,57 ortalama ile A9 ifadesidir. Yükseköğretim mezunu olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,50 ortalama ile A22 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,56 ortalama ile A3 ifadesidir. Toplamda ise en düşük algı içinde olunan ifade 5,86 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olunan ifade ise 6,55 ortalama ile A3 ifadesi olarak hesaplanmıştır.

Tablo 13: Beklenti İfadelerinin Yaşlara Göre Dağılımı



YAŞ	0 – 15 YAŞ		15 – 35 YAŞ		35 – 60 YAŞ		60 - < YAŞ		TOPLAM	
N	5		45		51		9		110	
	$\bar{x}$	σ	$\bar{x}$	σ	$\bar{x}$	σ	$\bar{x}$	σ	$\bar{x}$	σ
B1	7,00	0,000	6,58	0,839	6,51	1,084	6,11	2,028	6,53	1,073
B2	6,60	0,548	6,38	1,154	6,20	1,400	6,11	1,616	6,28	1,286
B3	6,80	0,447	6,78	0,420	6,45	1,137	6,44	1,667	6,60	0,950
B4	6,60	0,894	6,64	0,830	6,63	0,747	6,33	2,000	6,61	0,930
B5	6,60	0,548	6,64	0,802	6,49	1,120	6,33	2,000	6,55	1,072
B6	6,80	0,447	6,71	0,589	6,49	1,120	5,89	2,088	6,55	1,046
B7	6,60	0,894	6,49	0,991	6,39	1,168	6,00	2,000	6,41	1,168
B8	6,60	0,894	6,73	0,618	6,39	1,282	5,78	2,438	6,49	1,202
B9	6,80	0,447	6,76	0,484	6,61	1,021	6,44	1,667	6,66	0,891
B10	6,80	0,447	6,73	0,539	6,39	1,266	6,33	1,658	6,55	1,046
B11	6,80	0,447	6,58	0,723	6,63	0,747	6,22	1,986	6,58	0,882
B12	6,80	0,447	6,71	0,695	6,61	0,750	6,56	1,333	6,65	0,771
B13	6,80	0,447	6,69	0,596	6,63	0,747	6,22	1,986	6,63	0,844
B14	7,00	0,000	6,71	0,695	6,55	1,064	6,44	1,667	6,63	0,966
B15	6,40	0,894	6,73	0,495	6,55	1,064	6,22	1,563	6,59	0,922
B16	7,00	0,000	6,64	0,712	6,57	1,063	6,56	1,333	6,62	0,928
B17	6,80	0,447	6,76	0,529	6,53	1,065	6,33	2,000	6,62	0,977
B18	6,60	0,548	6,56	0,867	6,27	1,218	6,22	1,986	6,40	1,143
B19	7,00	0,000	6,44	1,119	6,31	1,304	6,22	1,986	6,39	1,264
B20	6,80	0,447	6,64	0,712	6,33	1,227	6,56	1,333	6,50	1,029
B21	6,80	0,447	6,71	0,626	6,59	0,753	6,00	2,121	6,60	0,890
B22	7,00	0,000	6,56	0,867	6,65	0,744	6,44	1,667	6,61	0,879

Tablo 13’de anketteki beklenti ifadelerine verilen cevapların yaşlara göre dağılımı verilmiştir. Bu verilere göre 0–15 yaş arasında olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,40 ortalama ile B15 ifadesi olmuştur. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 7,00 ortalama ile B1, B14, B16, B19 ve B22 ifadeleridir. 15–35 yaş arası olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,38 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,78 ortalama ile B3 ifadesidir. 35–60 yaş arası olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,20 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,65 ortalama ile B22 ifadesidir. 60–ÜSTÜ yaşta olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 5,78 ortalama ile B8 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,56 ortalama ile B12, B16 ve B20 ifadeleridir. Toplamda ise en düşük beklenti içinde olunan ifade 6,28 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olunan ifade ise 6,66 ortalama ile B9 ifadesi olarak tespit edilmiştir.

Tablo 14: Algı İfadelerinin Yaşlara Göre Dağılımı

YAŞ	0 – 15 YAŞ		15 - 35 YAŞ		35 - 60 YAŞ		60 - < YAŞ		TOPLAM	
N	5		45		51		9		110	
	$\bar{x}$	σ	$\bar{x}$	σ	$\bar{x}$	σ	$\bar{x}$	σ	$\bar{x}$	σ
A1	6,60	0,548	6,42	1,033	6,39	1,133	5,67	2,000	6,35	1,170



A2	5,20	1,789	5,80	1,618	6,06	1,567	5,44	2,242	5,86	1,651
A3	6,20	1,304	6,44	1,119	6,67	0,712	6,56	1,014	6,55	0,945
A4	5,80	0,837	6,36	1,111	6,31	0,969	6,44	1,014	6,32	1,022
A5	5,80	1,643	6,09	1,490	6,24	1,335	6,44	1,667	6,17	1,426
A6	6,80	0,447	6,31	1,083	6,22	1,566	6,00	1,323	6,26	1,325
A7	6,40	0,894	6,04	1,492	6,27	1,328	5,67	1,658	6,14	1,404
A8	5,80	1,304	6,38	1,154	6,14	1,613	5,89	2,088	6,20	1,464
A9	6,20	0,837	6,67	0,853	6,51	1,155	6,11	1,965	6,53	1,115
A10	6,40	0,548	6,02	1,340	6,02	1,435	5,78	1,716	6,02	1,381
A11	5,80	0,837	6,11	1,265	6,22	1,238	5,67	1,732	6,11	1,273
A12	6,20	0,837	6,24	1,048	6,18	1,244	5,56	1,740	6,15	1,198
A13	6,40	1,342	6,47	0,919	6,20	1,281	6,00	1,118	6,30	1,130
A14	6,20	0,837	6,18	1,230	6,14	1,600	6,11	1,364	6,15	1,396
A15	5,40	2,510	6,29	1,180	6,20	1,296	6,22	1,093	6,20	1,298
A16	6,20	1,095	6,31	1,104	6,29	1,137	5,67	1,658	6,25	1,167
A17	5,60	2,191	6,29	1,160	6,29	1,188	5,56	1,740	6,20	1,284
A18	5,00	1,581	6,04	1,445	6,04	1,326	6,22	0,833	6,01	1,358
A19	6,20	1,304	5,98	1,751	5,94	1,859	6,11	1,364	5,98	1,740
A20	5,60	1,517	6,16	1,445	5,94	1,502	5,44	2,007	5,97	1,517
A21	5,60	2,608	6,44	1,078	6,53	0,833	5,56	1,590	6,37	1,148
A22	6,00	1,732	6,04	1,364	6,04	1,232	5,33	2,062	5,98	1,381

Tablo 14’te anketteki algı ifadelerine verilen cevapların yaşlara göre dağılımı gösterilmiştir. Bu verilere göre 0–15 yaş arasında olanların en düşük algı içinde olduğu ifadeler 5,00 ortalama ile A18 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifadeler ise 6,80 ortalama ile A6 ifadesidir. 15–35 yaş arası olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,80 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,67 ortalama ile A9 ifadesidir. 35–60 yaş arası olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,94 ortalama ile A19 ve A20 ifadeleridir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,67 ortalama ile A3 ifadesidir. 60–ÜSTÜ yaşta olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,33 ortalama ile A22 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,56 ortalama ile A3 ifadesidir. Toplamda ise en düşük algı içinde olunan ifade 5,86 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olunan ifade ise 6,55 ortalama ile A3 ifadesi olarak hesaplanmıştır. Benzer şekilde; yaş, eğitim durumu ve cinsiyete göre beklenti ve algılama farkları incelenebildiği gibi; medeni hal, aylık gelir ve sosyal güvencelere göre de beklenti ve algı ortalamaları hesaplanabilmektedir.

3.2.4. Boyutların İstatistikleri ve SERVQUAL Skorları

Tablo 15’de ankette bulunan beklenti ve algı ifadelerine katılımcıların verdikleri cevaplar, SERVQUAL modelindeki hizmet kalitesi hesaplama ilkelerine göre her beklenti ve algı ifadesi ile “Algı – Beklenti = Hizmet Kalitesi” şeklinde hesaplanmıştır. Ayrıca bu modelde geliştirilen hizmet kalitesi boyutlarına göre de hizmet kalitesi hesaplanarak katılımcıların her ifade ve her boyut için hissettikleri kalite düzeyi elde edilmiştir. Bu ifade ve boyutlarla ilgili bilgiler şu şekildedir:



Tablo 15: Tüm İfadelere İlişkin SERVQUAL Skorları

	$\bar{x}$	σ		$\bar{x}$	σ	$A-B \bar{x}$	$A-B \sigma$	A	B
A1	6,35	1,17	B1	6,53	1,07	-0,18	0,10	Fiziki Varlıklar	
A2	5,86	1,65	B2	6,28	1,29	-0,42	0,36	$\bar{x} = 6,27$ $\sigma = 1,20$	$\bar{x} = 6,50$ $\sigma = 1,06$
A3	6,55	0,94	B3	6,60	0,95	-0,05	-0,01		
A4	6,32	1,02	B4	6,61	0,93	-0,29	0,09		
A5	6,17	1,43	B5	6,55	1,07	-0,38	0,36	Güvenilirlik	
A6	6,26	1,32	B6	6,55	1,05	-0,29	0,27	$\bar{x} = 6,26$ $\sigma = 1,35$	$\bar{x} = 6,53$ $\sigma = 1,08$
A7	6,14	1,40	B7	6,41	1,17	-0,27	0,23		
A8	6,20	1,46	B8	6,49	1,20	-0,29	0,26		
A9	6,53	1,11	B9	6,66	0,89	-0,13	0,22		
A10	6,02	1,38	B10	6,55	1,05	-0,53	0,33	Yanıt Verme	
A11	6,11	1,27	B11	6,58	0,88	-0,47	0,39	$\bar{x} = 6,15$ $\sigma = 1,25$	$\bar{x} = 6,60$ $\sigma = 0,89$
A12	6,15	1,20	B12	6,65	0,77	-0,50	0,43		
A13	6,30	1,13	B13	6,63	0,84	-0,33	0,29		
A14	6,15	1,40	B14	6,63	0,97	-0,48	0,43	Güven	
A15	6,20	1,30	B15	6,59	0,92	-0,39	0,38	$\bar{x} = 6,20$ $\sigma = 1,29$	$\bar{x} = 6,61$ $\sigma = 0,95$
A16	6,25	1,17	B16	6,62	0,93	-0,37	0,24		
A17	6,20	1,28	B17	6,62	0,98	-0,42	0,30		
A18	6,01	1,36	B18	6,40	1,14	-0,39	0,22	Empati	
A19	5,98	1,74	B19	6,39	1,26	-0,41	0,48	$\bar{x} = 6,06$ $\sigma = 1,43$	$\bar{x} = 6,50$ $\sigma = 1,04$
A20	5,97	1,52	B20	6,50	1,03	-0,53	0,49		
A21	6,37	1,15	B21	6,60	0,89	-0,23	0,26		
A22	5,98	1,38	B22	6,61	0,88	-0,63	0,50		

Tablo 16: Tüm İfadelere İlişkin SERVQUAL Skorları Farkları

Algı	$\bar{x}$	Beklenti	$\bar{x}$	A - B	SQ	Boyut Ortalaması	Toplam Ortalama
A1	6,35	B1	6,53	-0,17	$-\frac{1}{2} > \frac{1}{2}$	-0,23	-0,36



A2	5,86	B2	6,28	-0,42		
A3	6,55	B3	6,60	-0,05		
A4	6,32	B4	6,61	-0,29		
A5	6,17	B5	6,55	-0,37	Güvenilirlik	-0,27
A6	6,26	B6	6,55	-0,28		
A7	6,14	B7	6,41	-0,27		
A8	6,20	B8	6,49	-0,29		
A9	6,53	B9	6,66	-0,14		
A10	6,02	B10	6,55	-0,53	Yanıt Verme	-0,46
A11	6,11	B11	6,58	-0,47		
A12	6,15	B12	6,65	-0,50		
A13	6,30	B13	6,63	-0,33		
A14	6,15	B14	6,63	-0,47	Güven	-0,41
A15	6,20	B15	6,59	-0,39		
A16	6,25	B16	6,62	-0,37		
A17	6,20	B17	6,62	-0,42		
A18	6,01	B18	6,40	-0,39	Empati	-0,44
A19	5,98	B19	6,39	-0,41		
A20	5,97	B20	6,50	-0,53		
A21	6,37	B21	6,60	-0,23		
A22	5,98	B22	6,61	-0,63		

Tablo 16’da tüm ifadelerin, hizmet kalitesi boyutlarının ve toplam SERVQUAL skorlarının sonuçları gösterilmiştir. Bu tabloya göre ortalaması en küçük olan algı ifadesi 5,86 ile A2, en düşük beklenti ifadesi 6,28 ortalama ile B2 ifadesidir. Ortalaması en büyük olan algı ifadesi 6,55 ile A3, en büyük beklenti ifadesi 6,66 ortalama ile B9 ifadesidir. SERVQUAL skorunun en düşük olduğu ifade -0,05 skorla A3 - B3 ifadeleridir. SERVQUAL skorunun en yüksek olduğu ifade -0,63 skorla A22 - B22 ifadeleridir. Boyutlara göre SERVQUAL skorunun en düşük olduğu boyut -0,23 ortalama ile fiziki varlıklar boyutudur. SERVQUAL skorunun en yüksek olduğu boyut ise -0,46 ortalama ile yanıt verme boyutudur. Tüm ifadelere ait SERVQUAL skorunun ortalaması ise -0,36 olarak hesaplanmıştır.

4. SONUÇ

Araştırmada 22 adet beklenti ve 22 adet algı önermesinden oluşmaktadır. SERVQUAL modelinin hesaplama yöntemi “Hizmet Kalitesi = Algılanan Kalite – Beklenen Kalite” şeklindedir ve bu formül sonucunun (+) pozitif çıkması gerekir. Ancak ifadelerin hepsinde SERVQUAL skoru (-) negatif çıkmıştır. Araştırmada en düşük algı ortalaması 5,86 ile A2 (Bu hastanedeki fiziksel varlıklar görsel



olarak çekicidir.) ifadesidir. En yüksek algı ortalaması 6,55 ile A3 (Bu hastanenin çalışanları temiz görünümlüdür.) ifadesidir. Bu da hastaların fiziki materyallerden memnun olmadığını ancak çalışanların giyim ve görünümünden oldukça memnun olduğunu ortaya koymaktadır. En düşük SERVQUAL farkı -0,05 ile A3-B3 ifadeleridir. En yüksek SERVQUAL farkı -0,63 ortalama ile A22-B22 (Hastanenin çalışanları, hastaların özel ihtiyaçlarını anlaması) ifadesidir. Bu nedenle, ilgili ifadede belirtilen kalite düzeyi öncelikli olarak ele alınması ve iyileştirilmesi gereken konudur.

Hizmet kalitesi boyutlarına göre bir değerlendirme yapıldığında ise, en düşük ortalamalı boyut “Yanıt Verme Boyutu”dur. En yüksek ortalamaya sahip boyut ise “Fiziki Varlıklar Boyutu”dur. Bu sonuçlara göre hastanenin somut ve fiziki kalitesinin yeterli olduğu ancak çalışanların, hastalara olan ilgi, alaka ve onlara yardım etme isteği konularında çalışmalar yapılması gerektiği ortaya çıkarılmıştır.

Anketteki ifadelerin arasındaki farkın istatistiksel mi yoksa tesadüfi mi olduğunu saptamak amacıyla uygulanan t testi sonucunda %95 güven aralığında 1. 3. ve 9. ifadeler dışındaki diğer ifadeler arasındaki farklar istatistiksel olarak anlamlı olarak ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya 110 kişi katılmıştır. Zaman ve maliyet yetersizliği nedeniyle daha büyük bir örneklem ile çalışılamaması ise, bu araştırmanın bir eksikliğidir.

Araştırma sonucunda, dikkat çekilecek en önemli bulgu ise, toplanan veriler analiz edildiğinde, hastanenin, hastaların beklentilerini tam olarak karşılayamadığı sonucudur. Bu nedenle hastanenin ilgili alanlarda mutlaka iyileştirmeler yapması ve beklenti ve algı arasındaki farkları kapatmak için çaba sarf etmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.

EK

SERVQUAL BEKLENTİ ANKETİ

Bu araştırma, sağlık hizmeti işletmeleri olan hastaneler hakkındaki beklentilerinizi içerir. Lütfen her maddede belirtilen özelliklere, bir hastanenin ne kadar sahip olması gerektiğini belirtiniz. Bunu, her maddenin yanındaki yedi seçenekten birini seçerek yapınız. Örneğin; eğer bir hastanenin, belirtilen özelliğe kesinlikle sahip olması gerektiğine inanıyorsanız 7’yi, eğer belirtilen özelliğe kesinlikle sahip olmaması gerektiğine inanıyorsanız 1’i işaretleyiniz. Eğer fikriniz kesin değilse 1 ve 7 arasındaki bir sayıyı işaretleyiniz. Bu anketteki soruların doğru ya da yanlış cevapları yoktur. Tek ilgilendiğimiz şey, sizin bir hastaneden beklentilerinizdir.

AÇIKLAMALAR

Bu yaptığımız anket, bir bilimsel çalışmanın hazırlanmasına önemli katkılar sağlayacak olup verdiğiniz bilgiler kesinlikle üçüncü kişilerle paylaşılmayacaktır. Bu yüzden anketteki sorulara, size göre en doğru olan seçeneği işaretleyiniz ve lütfen anketteki tüm soruları cevaplayınız. Hassasiyetiniz ve yardımlarınız için teşekkür ederiz.

Anket Kod Anlamları	
1	Kesinlikle Katılmıyorum
2	Katılmıyorum
3	Kısmen Katılmıyorum
4	Kararsızım
5	Kısmen Katılıyorum
6	Katılıyorum
7	Kesinlikle Katılıyorum



1) Bir hastanede kullanılan ekipmanlar, modern ve iyi görünümlü olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
2) Bir hastanedeki fiziksel varlıklar, görsel olarak çekici olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
3) Bir hastanenin çalışanları, temiz görünümlü olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
4) Bir hastanede kullanılan malzemeler, sunulan hizmet türü ile ilişkili olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
5) Bir hastane, bir hizmeti belirli bir zamanda yapmak için söz vermişse, sözünü tutmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
6) Bir hastane, hastaların problemi olduğunda, çözüme ilişkin samimi bir ilgi göstermelidir.	1 2 3 4 5 6 7
7) Bir hastane, ilk defada doğru hizmet vermelidir.	1 2 3 4 5 6 7
8) Bir hastane, söz verdiği zamanda hizmet vermelidir.	1 2 3 4 5 6 7
9) Bir hastane, kayıtlarını hatasız bir şekilde tutmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
10) Bir hastanenin çalışanları, hizmetin tam olarak ne zaman sunulacağını hastaya söylemelidir.	1 2 3 4 5 6 7
11) Bir hastanenin çalışanları, hastalara hızlı hizmet vermelidir.	1 2 3 4 5 6 7
12) Bir hastanenin çalışanları, daima hastalara yardım etmek için istekli olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
13) Bir hastanenin çalışanları, asla hastaların isteklerine yanıt vermeyecek kadar meşgul olmamalıdır	1 2 3 4 5 6 7
14) Bir hastanenin çalışanları, davranışlarıyla hastalara güven vermelidir.	1 2 3 4 5 6 7
15) Hastalar, bir hastane ile ilgili işlemlerinde kendilerini güvende hissetmelidir.	1 2 3 4 5 6 7
16) Bir hastanenin çalışanları, hastalara karşı saygılı olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
17) Bir hastanenin çalışanları, hastaların sorularını cevaplayacak kadar bilgili olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
18) Bir hastane, hastalara bireysel ilgi göstermelidir.	1 2 3 4 5 6 7
19) Bir hastanenin çalışma saatleri, tüm hastalara uygun olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
20) Bir hastanede, hastalara bireysel ilgi gösteren çalışanlar olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
21) Bir hastane, hastaların yararını gönülden istemelidir.	1 2 3 4 5 6 7
22) Bir hastanenin çalışanları, hastaların özel ihtiyaçlarını anlamalıdır.	1 2 3 4 5 6 7

SERVQUAL ALGI ANKETİ

Bu araştırma, hastane hakkındaki görüşlerinizi içerir. Lütfen her maddede belirtilen özelliklere, bu hastanenin ne kadar sahip olduğunu belirtiniz. Bunu her maddenin yanındaki yedi seçenekten birini



seçerek yapınız. Örneğin; eğer bu hastanenin, belirtilen özelliğe kesinlikle sahip olduğuna inanıyorsanız 7'yi, eğer belirtilen özelliğe kesinlikle sahip olmadığına inanıyorsanız 1'i işaretleyiniz. Eğer fikriniz kesin değilse 1 ve 7 arasındaki bir sayıyı işaretleyiniz. Bu anketteki soruların doğru ya da yanlış cevapları yoktur. Tek ilgilendiğimiz şey, sizin bu hastane hakkındaki görüşlerinizdir.

1) Bu hastanede kullanılan ekipmanlar, modern ve iyi görünümündür.	1 2 3 4 5 6 7
2) Bu hastanedeki fiziksel varlıklar, görsel olarak çekicidir.	1 2 3 4 5 6 7
3) Bu hastanenin çalışanları, temiz görünümündür.	1 2 3 4 5 6 7
4) Bu hastanede kullanılan malzemeler, sunulan hizmet türü ile ilişkilidir.	1 2 3 4 5 6 7
5) Bu hastane, bir hizmeti belirli bir zamanda yapmak için söz verirse, sözünü tutar.	1 2 3 4 5 6 7
6) Bu hastane, hastaların problemi olduğunda, çözüme ilişkin samimi bir ilgi gösterir.	1 2 3 4 5 6 7
7) Bu hastane, ilk defada doğru hizmet verir.	1 2 3 4 5 6 7
8) Bu hastane, söz verdiği zamanda hizmet verir.	1 2 3 4 5 6 7
9) Bu hastane, kayıtlarını hatasız bir şekilde tutar.	1 2 3 4 5 6 7
10) Bu hastanenin çalışanları, hizmetin tam olarak ne zaman sunulacağını hastaya söyler.	1 2 3 4 5 6 7
11) Bu hastanenin çalışanları, hastalara hızlı hizmet verir.	1 2 3 4 5 6 7
12) Bu hastanenin çalışanları, daima hastalara yardım etmek için isteklidir.	1 2 3 4 5 6 7
13) Bu hastanenin çalışanları, asla hastaların isteklerine yanıt vermeyecek kadar meşgul	1 2 3 4 5 6 7
14) Bu hastanenin çalışanları, davranışlarıyla hastalara güven verir.	1 2 3 4 5 6 7
15) Hastalar, bu hastane ile ilgili işlemlerinde kendilerini güvende hisseder.	1 2 3 4 5 6 7
16) Bu hastanenin çalışanları, hastalara karşı saygılıdır.	1 2 3 4 5 6 7
17) Bu hastanenin çalışanları, hastaların sorularını cevaplayacak kadar bilgilidir.	1 2 3 4 5 6 7
18) Bu hastane, hastalara bireysel ilgi gösterir.	1 2 3 4 5 6 7
19) Bu hastanenin çalışma saatleri, tüm hastalara uygundur.	1 2 3 4 5 6 7
20) Bu hastanede, hastalara bireysel ilgi gösteren çalışanlar vardır.	1 2 3 4 5 6 7
21) Bu hastane, hastaların yararını gönülden ister.	1 2 3 4 5 6 7
22) Bu hastanenin çalışanları, hastaların özel ihtiyaçlarını anlar.	1 2 3 4 5 6 7

KAYNAKÇA

- Cronin, J ve Taylor, S. A, (1992), "Measuring Services Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, 56(3), 58,
- Ersöz, Süleyman, Pınarbaşı, Mehmet, Türker, A.Kürşad, Yüzükırmızı, Mustafa, (2009), "Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri İle Analizi, Öğretmen Evi Uygulaması", *Int, Journal of Research and Development*, Vol.1, No.1
- Fişek, Nusret H, (1985), "Halk Sağlığına Giriş", *Hacettepe Üniversitesi Yayınları*, Ankara.
- Kavuncubaşı, Şahin (2000), "Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi", *Siyasal Kitabevi*, Ankara,



- Kotler, Philip,(1994) “Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control”, Eighth Edition, *New Jersey, Prentice Hall, Inc.*
- Kotler, Philip, (2000), “Marketing Management”, The Millenium Edition, New Jersey, *Prentice Hall, Inc.*
- Mucuk, İ. (2004)“Pazarlama İlkeleri”, 14. Baskı, İstanbul, *Türkmen Kitabevi*
- Özkan, Y, (2005),“Toplam Kalite”, *Sakarya Kitapevi*
- Öztürk, S. A. (1998), “Hizmet Pazarlaması”, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayınları No.1028, İşletme Fakültesi Yayınları No.3
- Parasuraman, A. ve Leonard L. Berry, (1998) “Marketing Services: Competing Through Quality”, The Free Press, New York, Macmillan, Inc
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry,(1985) “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, Vol.49 (Fall), 41-50.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry ,(1991) “Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale”, *Journal of Retailing*, 67.4 (Winter), 420- 450
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry,(1991) “Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model”, *Human Resource Management*, 30.3, 335-364.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry,(1994)“Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria”, *Journal of Retailing*, 70.3, 201-230.
- Parasuraman,A., Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry, (1988) “SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, 64.1 (Spring), 12-40.
- Saat, Mesiha (1999), “Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak SERVQUAL Analizi”, *Gazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1.3, 107-118
- Zeithaml, Valerie A. ve Mary Jo Bitner, (1996) “Services Marketing”, First Edition, New York, *The McGraw-Hill Companies, Inc.*
- Zeithaml, Valerie A. ve Mary Jo Bitner,(2003) “Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm,” Third Edition, New York, *McGraw-Hill, Inc.*