



Sağlık alanında SERVQUAL ve SERVPERF yöntemlerinin kullanımı: Literatür incelemesi

Use of SERVQUAL and SERVPERF methods in health: Literature review

Koray Kopuz¹, Eren Akman²

¹İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul
²Kastamonu Üniversitesi, Kastamonu

Anahtar Kelimeler:
Servqual, Servperf, Hizmet Kalitesi Ölçümü, Sağlık

Key Words:
Servqual, Servperf, Service Quality Measurement, Health

Yazışma Adresi/Address for correspondence:
Koray Kopuz,
İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul
koraykopuz@gmail.com
Orcid:0000-0002-7985-8338

Gönderme Tarihi/Received Date:
09.08.2019

Kabul Tarihi/Accepted Date:
15.12.2019

Yayımlanma Tarihi/Published Online:
31.12.2019

ÖZET

Giriş: Günümüze kadar geçen süreçte hizmet sektörü gelişmekte ve sağlık sektörü de bu gelişim içerisinde yerini almaktadır. Gelişen sağlık sektörü içerisinde hizmet kalitesinin yüksek olması ve ölçülebilmesi kurumlara rekabet avantajı sağlamaktadır. Parasuraman ve arkadaşları tarafından geliştirilen SERVQUAL (Service Quality) ve Cronin ve Taylor tarafından geliştirilen SERVPERF (Service Performance) hizmet kalitesini ölçmek amacıyla araştırmacılar arasında en çok kullanılan yöntemler olmuştur. Bunun yanı sıra çeşitli ölçüm yöntemleri de kullanılmıştır. **Amaç:** Bu çalışmanın amacı, hizmet kalitesi ölçümünde sıkça kullanılan SERVQUAL ve SERVPERF yönteminin son beş yıl içerisinde sağlık alanında kullanımını incelemek ve bu yöntemleri yıl, ülke, yayımlanan dergi gibi çeşitli kriterlere göre sınıflamaktır. **Gereç ve Yöntem:** Bu çalışma literatür incelemesi olarak tasarlanmıştır. Literatür incelemesi, beş farklı veri tabanında ilgili anahtar kelimeler ile gerçekleştirilmiştir. Tarama 2014-2018 yılları arasında ve yayın dili İngilizce olan makaleler seçilerek gerçekleştirilmiştir. **Bulgular:** Yapılan inceleme sonucunda SERVQUAL ve SERVPERF yöntemleri ile ilgili en çok yayın yapılan ülkenin İran olduğu belirlenmiştir. Ayrıca iki yöntemin kullanımının toplam olarak 2014 yılından 2018 yılına arttığı gözlemlenmiştir. **Sonuç:** Sonuç olarak SERVQUAL yönteminin SERVPERF yöntemine göre çok daha fazla kullanıldığı (sırasıyla; %93 ve %7) görülmüştür. Bundan dolayı hizmet kalitesi ölçümünde çeşitli ölçüm yöntemlerinin araştırılması ve SERVQUAL yöntemine alternatiflerin geliştirilmesinin önemli olacağı düşünülmektedir.

ABSTRACT

Introduction: In the process to date, the service sector has been developing and the health sector has taken its place in this development. The high quality of services within the developing health sector and its ability to measure provide competitive advantage to institutions. SERVQUAL developed by Parasuraman et al. and SERVPERF developed by Cronin and Taylor have been the most widely used methods for measuring service quality. In addition, various measurement methods have been used. **Aim:** The aim of this study is to examine the use of SERVQUAL and SERVPERF methods, which are frequently used in service quality measurement, in the field of health within the last five years and to classify these methods according to various criteria such as year, country, published journal. **Material and Method:** This study was designed as a literature review. The literature review was performed with the relevant keywords in five different databases. The review was carried out between 2014-2018 and the publications in English were taken into consideration. **Findings:** As a result of the study, it was determined that Iran was the most published country regarding SERVQUAL and SERVPERF methods. In addition, it was observed that the use of the two methods increased in total from 2014 to 2018. **Result:** As a result, SERVQUAL method was used much more than SERVPERF method (93% and 7%, respectively). Therefore, it is considered that it is important to investigate various measurement methods in service quality measurement and to develop alternatives to SERVQUAL method.

GİRİŞ

Günümüze kadar geçen süreçte hizmet sektörü gelişmekte ve sağlık sektörü de bu gelişim içerisinde yerini almaktadır. Gelişen sağlık sektörü içerisinde hizmet sunan kurumlar artmakta ve bu durum rekabeti beraberinde getirmektedir. Oluşan rekabet ortamında sağlık hizmeti sunan bu kurumlara rekabet avantajı sağlayacak konulardan bir tanesi de sunulan hizmetin

kalitesinin yüksek olmasıdır. Dolayısıyla ile sağlık hizmeti sunan bu kurumların sundukları hizmet kalitesinin ölçümünü yapabilmesi, mevcut hizmet kalitesi düzeyini gösterecek, ayrıca hizmet kalitesini arttırmak için yol gösterici olacaktır.

Hizmet kalitesi, tanımlanması ve ölçülmesi zor olan soyut bir yapıdır (1). Hizmet kalitesi, 1980'lerden beri tüketiciler ile ilgili yapılan çalışmalar arasında ilgi çekici

olmuştur. Hastalarda sağlık sektöründe hizmet tüketicisi olarak görüldüklerinden dolayı, sağlık hizmetlerini hastalar için daha duyarlı hale getirilmesi sürecinde hastalarında görüşlerine yer verilmektedir. Bu nedenle tüketicilerin görüşlerini veya algılarını ölçmeye yönelik olarak çeşitli yöntemler geliştirilmiştir. Parasuraman ve arkadaşları (2) tarafından geliştirilen SERVQUAL ve Cronin ve Taylor (1) tarafından geliştirilen SERVPERF hizmet kalitesini ölçmek amacı ile araştırmacılar arasında en çok kullanılan yöntemler olmuştur. Bunun yanı sıra çeşitli ölçüm yöntemleri de kullanılmıştır.

Bu çalışmanın amacı, hizmet kalitesi ölçümünde sıkça kullanılan SERVQUAL ve SERVPERF yöntemlerinin son beş yıl içerisindeki sağlık alanında kullanımını incelemek ve bu yöntemleri yıl, ülke, yayımlanan dergi gibi çeşitli kriterlere göre sınıflamaktır.

HİZMET KALİTESİ

Günümüzde kalite bir firmanın sürdürülebilirliğini sağlamasının temel anahtarıdır. Bir firmanın küresel ortamda ne kadar rekabetçi olduğu sunduğu hizmetin kalitesi ile belirlenmektedir (3,4). Kalite kavramı önceden hizmete önem vermeden ağırlıklı olarak mallara odaklanırken günümüzde öncelikli olarak hizmete ve yalnızca hizmetin bir parçası olarak mallara odaklanmaktadır. Bu dönüşüm sağlık hizmetleri de dahil olmak üzere pek çok hizmet sektöründe hizmet kalitesinin artan önemini göstermektedir. Ayrıca hizmet kalitesi kârlılık, müşteri memnuniyeti ve maliyetlerle olan belirgin ilişkisi nedeniyle araştırmacıların dikkatini de bu konu üzerinde toplamıştır (3,5). Genel olarak hizmet kalitesi alınacak olan hizmete ilişkin müşterinin beklentisi ve alınan hizmetin algısı arasındaki fark olarak kavramsallaştırılmıştır. Bunun yanı sıra hizmet kalitesi müşterilerin hizmetin yetersizliği veya üstünlüğüne dair izlenimi ve bir hizmetin müşterilerin ihtiyaçlarını ve beklentilerini ne ölçüde karşıladığı şeklinde de tanımlanmıştır (6). Tüketicilerin aldıkları hizmetin kalitesinin belirlenmesinin soyut bir süreç olması sebebi ile ölçülmesi de zor olmaktadır (7,8). Dolayısı ile araştırmacılar hizmet kalitesini değerlendirme ve ölçmenin farklı yollarını geliştirmişlerdir (3).

SERVQUAL VE SERVPERF YÖNTEMİ

Günümüzde hizmet kalitesini değerlendirmeye yönelik olarak pek çok yöntem bulunmaktadır. Bunlardan en çok bilineni ve kullanılanı SERVQUAL yöntemidir (9). SERVQUAL yöntemi hizmet kalitesini ölçmeye yönelik olarak A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ve L. L. Bery tarafından literatüre kazandırılmıştır (10,11). SERVQUAL yöntemi hizmeti almadan önce müşterilerin beklentilerini ve hizmeti aldıktan sonra hizmet kalitesi

algılarını karşılaştıran boşluk modeline dayanan bir yöntemdir (12). Bu yöntem orijinalinde toplam 5 boyut altında 22 maddeden oluşmaktadır (10). SERVQUAL yönteminde belirtilen bu beş boyut; fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empatidir. Bu boyutlar kısaca şu şekilde açıklanmaktadır;

- **Fiziksel Özellikler (Tangibles):** Fiziksel tesisler, ekipman ve personel görünümü,
- **Güvenilirlik (Reliability):** Söz verilen hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirme becerisi,
- **Heveslilik (Responsiveness):** Müşterilere yardım etme ve hızlı hizmet sunma isteği,
- **Güven (Assurance):** Çalışanların bilgisi ve nezaketi ve güven konusunda ilham verme yetenekleri,
- **Empati (Empathy):** Firmanın müşterilerine sağladığı özen, bireysel ilgi (10).

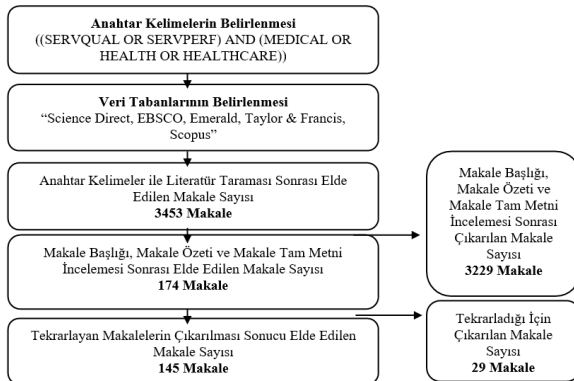
Boşluk modeline dayanan SERVQUAL yöntemi ilk etapta bireysel bankacılık, elektrikli cihazların bakım ve onarımı, kredi kartı hizmetleri, sigorta ve uzun mesafeli telefon hizmetleri gibi alanlarda kullanılmıştır (9,11). Sonrasında ise çok çeşitli ortamlarda hizmet kalitesi ölçmek üzere kullanılmıştır (9). Ayrıca Babakus 1992 yılında yaptığı çalışmada SERVQUAL yöntemini hastane hizmetlerine uyarlamıştır (13).

SERVQUAL yöntemi popülerliğine rağmen pek çok eleştiriye maruz kalmıştır. Cronin ve Taylor SERVQUAL yönteminin geçerliliğini eleştirerek hizmet kalitesini ölçmek amacıyla performansa dayalı yeni bir araç olarak SERVPERF yöntemini geliştirmişlerdir. SERVPERF yöntemi SERVQUAL yönteminin içeriği temel alınarak geliştirilmiştir ancak hizmet kalitesinin ölçümü müşteri beklentileri yerine müşterilerin hizmet sağlayıcısının performansı hakkındaki algıları ile ölçülür. Ayrıca hizmet kalitesinin işletme performansına bağlı olduğu da belirtilmiştir (14,15). Cronin ve Taylor ayrıca SERVQUAL yönteminin kavramlaştırılmasının ve işlevselleştirilmesinin yetersiz olduğunu öne sürmüştür. SERVQUAL yönteminin algıya dayalı olarak bir fark elde ettiğini ve bunu literatürde destekleyen çalışmaların az olduğunu vurgulamıştır. Bunun yanı sıra pazarlama literatüründe hizmet kalitesinin performansa dayalı ölçümlerinin üstünlüğüne yönelik olarak destekleyen fazlaca çalışma olduğunu belirtmiştir (16). SERVPERF yönteminde, SERVQUAL yönteminde kullanılan 22 madde kullanılmaktadır ancak boyutlara ayrılmamıştır. Bu yöntemde hizmet kalitesinin, performansın bir sonucu olduğu savunulmaktadır. Yani SERVPERF yönteminde hizmet performansını ölçmek hizmet kalitesinin ölçümü için yeterli olacağı varsayılmıştır (17).

YÖNTEM

Gerçekleştirilen bu çalışmada yapılan literatür araştırmasının aşamaları Şekil 1’de belirtilmiştir. Öncelikle çalışmanın konusu ile alakalı anahtar kelimeler seçilmiştir. Sonrasında seçilen anahtar kelimeler ile “AND” ve “OR” bağlaçları kullanılmış ve aşağıda belirtildiği gibi bir kombinasyon oluşturularak literatür taraması gerçekleştirilmiştir. “[(SERVQUAL OR SERVPERF) AND (HEALTH OR HEALTHCARE OR MEDICAL)]”. Tarama yapmak amacı ile çalışmanın içeriğine uygun olacak “Scopus, Science Direct, Taylor & Francis, Emerald ve EBSCO” veri tabanları seçilmiş ve oluşturulan kombinasyon ile belirtilen bu veri tabanlarında literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Yapılan literatür taramasında 2014-2018 yılları arasında İngilizce olarak yayımlanmış makaleler çalışmaya dahil edilmiştir.

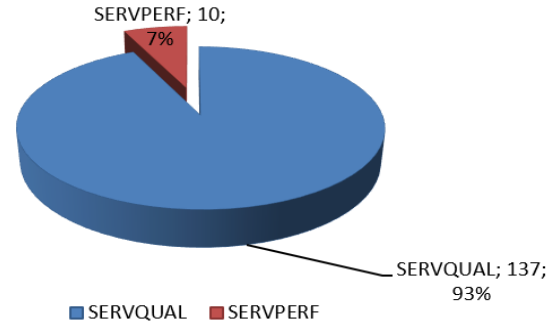
Yukarıda bahsedilen çeşitli kısıtlar ile gerçekleştirilen ilk taramada 3453 adet makale elde edilmiştir. Bir sonraki aşamada konu ile alakasız olan makaleleri çalışmadan çıkarmak amacıyla makale başlıkları, makale özetleri ve gerekli hallerde makalelerin tam metin incelemesi yapılmış ve geriye 174 adet makale kalmıştır. Geriye kalan 174 adet makaleden tekrarlayan 29 adet makale çıkartılmıştır. Literatür taraması sonucunda değerlendirmeye girecek makale sayısı 145 olarak belirlenmiştir.



Şekil 1. Araştırma Metodolojisi

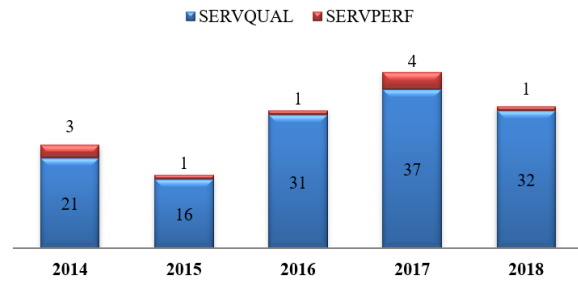
BULGULAR

Sağlık alanında sağlık hizmetlerinde kalite ölçüm yöntemlerinden SERVQUAL ve SERVPERF yöntemlerini kullanan çalışmalar; konu ve kullanılan yöntem, yayın yılına, çalışmanın yapıldığı ülkeye, çalışmaların yayımlandıkları dergilere, belirtilen dergilerin indekslerine ve çalışmaların yazar sayılarına göre sınıflandırma yapılmıştır. Elde edilen bulgular aşağıda tablo ve şekiller ile sunulmaktadır.



Şekil 2. Kullanılan Yönteme Göre Makale Sayısı

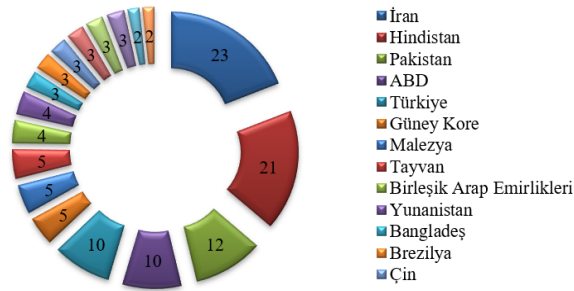
Şekil 2’de kullanılan yöntemlere göre makaleler incelendiğinde; son beş yılda seçilen veri tabanlarında yayımlanan çalışmalarda % 93’lük pay ile SERVQUAL (137 makale) ve % 7’lik pay ile SERVPERF (10 makale) yönteminin kullanıldığı görülmektedir. 2 makalede hem SERVQUAL hem de SERVPERF yönteminin birlikte kullanıldığı görülmüştür.



Şekil 3. Yayın Yılına Göre Makale Sayısı

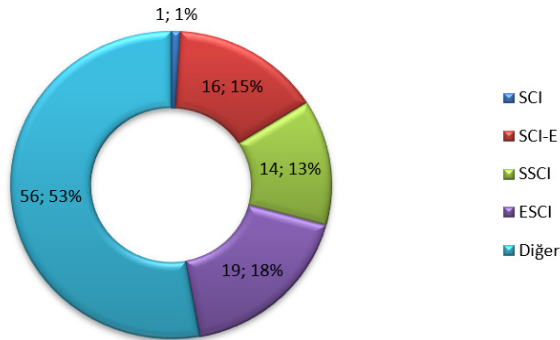
Elde edilen makalelerin son beş yıl içerisindeki dağılımına bakıldığında; en fazla yayın yapılan yılın 41 makale ile 2017 yılı olduğu, en az yayın yapılan yılın ise 17 makale ile 2015 yılı olduğu görülmektedir. Yayımların yıllar içerisindeki dağılım oranına bakıldığında ise sırasıyla; %16,1, %11,4, %22,1, %28,3 ve %22,1’dir. Ayrıca son beş yılın her birinde daha fazla kullanılan yöntemin SERVQUAL olduğu, daha az kullanılan yöntemin ise SERVPERF olduğu görülmektedir.

Şekil 4’te ülkelere göre yayımlanan makale sayılarına yer verilmiştir. Toplam 40 farklı ülkedeki çalışmalar incelenmiştir. Buna göre en fazla çalışma 23 tane olmak üzere İran’da yapılmıştır. İran’ı sırasıyla izleyen ilk beş ülke Hindistan, Pakistan, Amerika Birleşik Devletleri ve Türkiye olmuştur. En az çalışma yapılan ülkeler arasında 1 çalışma ile İngiltere, Almanya, Hollanda, İsrail, İspanya, İtalya, Japonya gibi ülkeler yer almaktadır. Yayımlanan makale sayısının oransal olarak dağılımına bakıldığında ise son beş yılda yapılan yaklaşık her yedi çalışmadan bir tanesi İran’da yapılmaktadır. Bu oran Türkiye’de on yedi çalışmada bir çalışmaya denk gelmektedir.



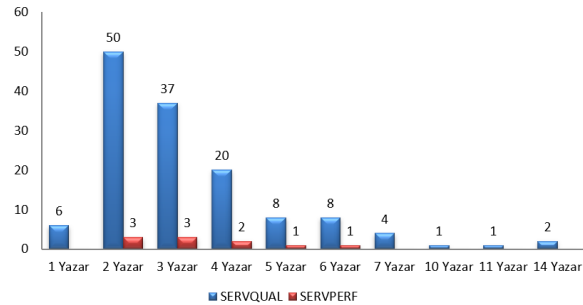
Şekil 4. Çalışmanın Yapıldığı Ülkelere Göre Makale Sayısı

Tablo 1'de makaleler yayımlandıkları dergilere göre sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırma kapsamında en fazla makalenin yayımlandığı dergiler sırası ile Total Quality Management & Business Excellence (12), International Journal of Healthcare Management (7), International Journal of Health Care Quality Assurance (7), International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing (5), Procedia - Social and Behavioral Sciences (4) ve BMC Health Services Research (3) olduğu tespit edilmiştir.



Şekil 5. Dergilerin Kapsamına Girdiği İndeks Sayısı ve Türü

Ayrıca Tablo 1'de belirtilen dergilerin Science Citation Index (SCI), Science Citation Index-Expanded (SCI-E), Social Science Citation Index (SSCI) ve Emerging Sources Citation Index (ESCI) kapsamında olup olmadığı incelendiğinde sırasıyla, 1 (SCI), 16 (SCI-E), 14 (SSCI) ve 19 (ESCI) adet dergi olmak üzere toplam 106 dergiden 50'si (%47) derginin belirtilen bu dört indeks kapsamında olduğu görülmüştür.



Şekil 6. Makalelerin Yazar Sayısı ve Kullanılan Yönteme Göre Dağılımı

Bu çalışmada ilgili yıllar arasında yayımlanan SERVQUAL ve SERVPERF yöntemlerini kullanan makalelerin çok yazarlılık durumu incelendiğinde makalelerin %96'sının (141 makale) iki ve daha fazla yazar tarafından yazıldığı dikkat çekmektedir. Makalelerin yalnızca %4'ü (6 makale) tek yazar tarafından yazılmıştır. Makalelerin yazar sayısına göre dağılımı incelendiğinde, en çok 14 yazarlı makalenin en az ise 1 yazarlı makalenin yayımlandığı görülmüştür. Hem SERVQUAL hem de SERVPERF yönteminin kullanıldığı makaleler arasında en çok iki yazarlı makalelerin bulunduğu belirlenmiştir. Bu incelenen makalelerin %36' sına karşılık gelmektedir.

SONUÇ

Sağlık ve sağlık hizmetlerinin kalitesine verilen önem son yıllarda giderek artmakta ve sağlık hizmetlerinde kalitenin düşük olması ciddi durumların ortaya çıkması ile sonuçlanabilmektedir. Bu çalışmada, 2014-2018 yılları arasında sağlık alanında hizmet kalitesi ölçüm yöntemlerinden olan SERVQUAL ve SERVPERF yöntemi ile ilgili uluslararası yazında yayımlanan makalelerin belirli kriterler çerçevesinde incelenmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda çalışmada ilgili yıllar arasında yayımlanan ve çeşitli veri tabanları (Scopus, Science Direct, Taylor & Francis, Emerald ve EBSCO gibi) üzerinden erişim sağlanan 145 makale inceleme kapsamına alınmıştır.

Yapılan literatür incelemesi sonrasında, kalite hizmet ölçüm yöntemlerinden SERVQUAL yönteminin %93'lük oranla SERVPERF yönteminden daha fazla kullanıldığı tespit edilmiştir. SERVQUAL ve SERVPERF yönteminin kullanıldığı çalışmalar 2014 yılına kıyasla 2018 yılında daha fazladır. Toplam 40 farklı ülkede yapılan çalışmalara bakıldığında en fazla çalışmanın İran'da yapıldığı ve Türkiye'nin en fazla çalışma yapılan ilk beş ülke içerisinde olduğu tespit edilmiştir. Buna kıyasla İngiltere, Almanya, İspanya ve İtalya gibi ülkelerin ise en az çalışmanın yapıldığı ülkeler arasında yer aldığı tespit edilmiştir. En çok yayın yapılan derginin SSCI indeksinde yer alan "Total Quality Management & Business Excellence" adlı dergi olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmaların yayımlandıkları dergilerin yaklaşık yarısının SCI, SCI-E, SSCI ve ESCI indeksleri kapsamında olduğu tespit edilmiştir. Yapılan çalışmaların ise %96'sının birden fazla yazar tarafından yazıldığı tespit edilirken en çok %36'lık oranla iki yazarlı çalışmaların bulunduğu tespit edilmiştir.

Bu çalışma ile SERVQUAL ve SERVPERF yöntemlerinin güncel kullanımlarının ne düzeyde olduğu ortaya konulmuştur. Sağlık alanında hizmet kalitesi ölçümü ile ilgili çalışma yapacak araştırmacılar, hizmet kalitesi ölçümünde en sık kullanılan iki yöntem ile ilgili fikir edinebilir ve çalışmalarını bu çerçevede tasarlayabilir.

Tablo 1. Makalelerin Yayımlandıkları Dergilere Göre Sınıflandırılması

Dergi İsmi	Yıl					Toplam
	2014	2015	2016	2017	2018	
Total Quality Management & Business Excellence***	3		2	2	5	12
International Journal of Healthcare Management				3	4	7
International Journal of Health Care Quality Assurance****	1	2		3	1	7
International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing	1	1	2	1		5
Procedia - Social and Behavioral Sciences	1	1	2			4
BMC Health Services Research**	2			1		3
Asian Nursing Research** ,***		1		1		2
Benchmarking: An International Journal****	1				1	2
Electronic Physician			1	1		2
Health Expect** ,***	2					2
International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research				2		2
International Journal of Health Policy Management****	2					2
International Journal of Quality & Reliability Management ****			1	1		2
Journal Plos One****				1	1	2
Journal of Retailing and Consumer Services			1	1		2
Oman Medical Journal				1	1	2
Research Journal of Medical Sciences**		1	1			2
Services Marketing Quarterly				2		2
Acta Clinica Croatica**					1	1
Addiction & Health	1					1
African Journal of Science, Technology Innovation and Development****				1		1
American Journal of Management**					1	1
Annals of Medical and Health Sciences Research				1		1
Applied Nursing Research** ,***					1	1
Argumenta Oeconomica***			1			1
Arquivos Brasileiros de Oftalmologia**				1		1
Asia Pacific Journal of Health Management	1					1
Asia Pacific Journal of Public Administration****	1					1
Asian Pacific Journal of Tropical Biomedicine		1				1
Biomedical Research				1		1
BMJ Open**				1		1
Çukurova Medical Journal					1	1
Delhi Business Review					1	1
Engineering Management Journal** ,***					1	1
Evaluation and Program Planning***					1	1
Family Medicine & Primary Care Review****			1			1
Focus on Alternative and Complementary Therapies		1				1
Global Journal of Health Science		1				1
Health Marketing Quarterly			1			1
Health Promotion Perspectives****				1		1
Hospital Topics			1			1
Indian Institute of Health Management Research			1			1
Indian Journal of Public Health Research and Development					1	1
Industrial Engineering & Management Systems					1	1
Information & Management** ,***			1			1
International Journal of Research In Commerce & Management			1			1
International Journal Medical Engineering and Informatics			1			1
International Journal Health Planning Management***					1	1
International Journal of Africa Nursing Sciences				1		1

Tablo 1. (Devam)

Dergi İsmi	Yıl					Toplam
	2014	2015	2016	2017	2018	
International Journal of Business and Society****					1	1
International Journal of Healthcare Technology and Management****					1	1
International Journal of Management, Accounting and Economics			1			1
International Journal of Mechanical and Production Engineering Research and Development,					1	1
International Journal of Pharmaceutical Sciences Review and Research		1				1
International Journal of Productivity and Quality Management			1			1
International Journal of Quality and Service Sciences****			1			1
International Journal of Services, Economics and Management	1					1
International Journal Services and Operations Management			1			1
International Journal of Organizational Analysis ****				1		1
Iran Journal Public Health					1	1
Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research			1			1
IUP Journal of Marketing Management.	1					1
JMIR Medical Informatics**					1	1
Journal of Applied Pharmaceutical Science	1					1
Journal of Applied Statistics**		1				1
Journal of Ayub Medical College	1					1
Journal of Business & Industrial Marketing***					1	1
Journal of Caring Sciences					1	1
Journal of Chemical and Pharmaceutical Sciences October			1			1
Journal of the Formosan Medical Association*					1	1
Journal of Health Management					1	1
Journal of Health Organization and Management****	1					1
Journal of International Dental and Medical Research				1		1
Journal of Nuclear Medicine Technology				1		1
Journal of Quality Assurance In Hospitality & Tourism				1		1
Journal of Services Marketing****				1		1
Journal of the Pakistan Medical Association**			1			1
Journal of Urban Management****					1	1
Journal of Pediatric Rehabilitation Medicine ****		1				1
Library Management****		1				1
Management Decision***			1			1
Management Science Letters					1	1
Management Research Review****			1			1
Measuring Business Excellence****	1					1
Medical archives			1			1
Medical Principles and Practice***		1				1
Nephro Urology Monthly	1					1
Osong public health and research perspectives			1			1
Pakistan Journal of Medical Research				1		1
Pan African Medical Journal		1				1
Patient Preference and Adherence**			1			1
Quality Management Journal				1		1
Research Journal of Pharmacy and Technology				1		1
Saudi Medical Journal**			1			1
Scandinavian Journal of Caring Sciences***		1				1
Studies on Ethno-Medicine***				1		1
The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing				1		1
The Professional Medical Journal		1				1
The Service Industries Journal				1		1
Tourism and Hospitality Management	1					1
World Review of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development					1	1
Toplam	24	17	31	38	35	145

SCI:* SCI-E:** SSCI:*** ESCI:****

Çalışma yapacak araştırmacılar en sık yayın yapılan ülkelere dikkat ederek çalışmasını zenginleştirebilirler. Çalışmada belirtilen dergilerin incelenmesi, bundan sonra yapılacak çalışmaların yayımlanma sürecinde zaman açısından tasarruf sağlayacaktır. İncelenen çalışmaların yayımlandığı dergilerin yarısından çoğunun belirtilen dört önemli indeks kapsamında olmayışı yapılan çalışmaların geliştirmeye açık olduğunu göstermektedir. Yukarıda ifade edilen hususlar bu konuda çalışma yapacak araştırmacılar açısından yol gösterici niteliktedir. Ayrıca bu hususlar çalışmanın bilime olan katkısını ortaya koymaktadır.

Gelecek çalışmalarda SERVQUAL ve SERVPERF yöntemlerinin olası eksikliklerinin giderilmesi açısından diğer hizmet kalitesi ölçüm yöntemlerinin araştırılması önerilmektedir. Bu durumun hizmet kalitesinin ölçümüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırmanın başlıca sınırlılığını uluslararası literatürde yayımlanan ve sadece seçilen veri tabanları üzerinden erişimi olan makalelerin incelenmesi oluşturmaktadır. Buradan hareketle veri tabanlarının sayısı artırılarak yapılacak olan çalışmaların daha kapsamlı sonuçlar ortaya koyacağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

1. Cronin, J. J., Taylor, S. A. (1994). Servperf versus servqual: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131.
2. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985). Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
3. Tripathi, N. S., Siddiqui, H. M. (2018). Assessing the quality of healthcare services: A servqual approach. *International Journal of Healthcare Management*, 1-13.
4. Mosahab, R., Mahamad, O., Ramayah, T. (2010). Service quality, customer satisfaction and loyalty: A test of mediation. *International Business Research*, 3(4), 72-80.
5. Akdere, M., Top, M., Tekingündüz, S. (2018). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The servperf model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1-12.
6. Akbar, M. M., Parvez, N. (2009). Impact of service quality, trust and customer satisfaction of customer loyalty. *Assumption Business Administration College Journal*, 29(1), 24-38.
7. Can, P. (2016). Hizmet kalitesinin servqual ölçeği ile ölçülmesi: Uşak üniversitesi merkez kütüphanesi üzerine bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 63-83.
8. Şahin, A., Şen, S. (2017). Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerine etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(52), 1176-1184.
9. Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of servqual research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172-198.
10. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-37.
11. Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the servqual scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
12. Pekkaya, M., İmamoğlu, P. Ö., Koca, H. (2017). Evaluation of healthcare service quality via servqual scale: An application on a hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 1-9.
13. Babakuş, E., Mangold, W. G. (1992). Adapting the servqual scale to hospital services: an empirical investigation. *Health Services Research*, 26(6), 767-786.
14. Weheba, G., Cure, L., Toy, S. (2018). Perceived dimension of healthcare quality in published research. *International Journal of Healthcare Management*, 1-13.
15. Tuncer, İ. (2017). Yiyecek içecek işletmelerinde hizmet kalitesi boyutları ve ölçüklerinin incelenmesi. *International Journal of Academic Value Studies*, 3(16), 321-329.
16. Cronin, J. J., Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
17. Bülbül, H., Demirel, Ö. (2008). Hizmet kalitesi ölçüm modelleri servqual ve servperf'in karşılaştırmalı analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20, 181-198.