



**YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNİN HİZMET KALİTESİNİN
ÖLÇÜMÜ: ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

*Measurement of Service Quality of Food And Beverage Facilities:
A Research on University Students*

Nilay ZARİÇ

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü-İşletme Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Öğrencisi

nilayzaric@hotmail.com



<https://orcid.org/0000-0002-1736-1908>

Doç. Dr. Selahattin YAVUZ

Erzincan Binali Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Sayısal Yöntemler
Anabilim Dalı

syavuz@erzincan.edu.tr




<https://orcid.org/0000-0003-3153-2774>

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi-Journal of Ağrı İbrahim Çeçen
University Social Sciences Institute AİCUSBED 5/2 Ekim/Oktober 2019 / Ağrı

ISSN: 2149-3006

e-ISSN: 2149-4053

Makale Türü- <i>Article Types</i> :	Araştırma Makalesi
Geliş Tarihi- <i>Received Date</i> :	03.09.2019
Kabul Tarihi- <i>Accepted Date</i> :	21.10.2019
Sayfa- <i>Pages</i> : 217-244	 https://doi.org/10.31463/aicusbed.614804



<http://dergipark.gov.tr/aicusbed>

This article was checked by

 iThenticate



YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNİN HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ: ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA ¹

*Measurement of Service Quality of Food And Beverage Facilities: A
Research on University Students*

*Nilay ZARİÇ
Selahattin YAVUZ*

Özet

Bu çalışmada Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi öğrencilerine, Erzincan il merkezinde hizmet aldıkları yiyecek-içecek işletmelerinden bekledikleri ve algıladıkları hizmet kalitesini ölçmeye yönelik SERVQUAL ölçeği uygulanmıştır. SERVQUAL ölçeği “Fiziksel Özellikler”, “Güvenilirlik”, “Heveslilik”, “Güven” ve “Empati” olmak üzere 5 boyuttan oluşmaktadır. Anketten elde edilen verilere bazı betimsel istatistikler, güvenilirlik analizi, normallik analizi, SERVQUAL puanları, t-testi, tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Çalışma neticesinde, Heveslilik SERVQUAL puanı bakımından cinsiyet değişkeni arasında, Empati SERVQUAL puanı bakımından sınıf düzeyleri arasında, Fiziksel Özellikler SERVQUAL puanı bakımından yaş değişkeni arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Tüm boyutların SERVQUAL puanı bakımından aylık gelir arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Ayrıca yiyecek içecek işletmelerinden hizmet alan üniversite öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesinin oldukça düşük olduğu ve öğrencilerin beklentilerinin karşılanamadığı sonucuna varılmıştır.

¹ Bu çalışma, Doç. Dr. Selahattin YAVUZ danışmanlığında Nilay ZARİÇ yazarlığında Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tarafından kabul edilen ‘‘Erzincan’ da Faaliyet Gösteren Yiyecek İçecek İşletmelerinden Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma’’ isimli yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet, Hizmet Kalitesi, Yiyecek-İçecek İşletmeleri.

Abstract

In this study, SERVQUAL scale was applied to the students of Erzincan Binali Yıldırım University in order to measure the service quality they expect and perceive from food and beverage establishments in Erzincan city center. SERVQUAL scale consists of 5 dimensions: “Physical Properties”, “Reliability”, “Enthusiasm”, “Trust” and “Empathy. Some descriptive statistics, reliability analysis, normality analysis, SERVQUAL scores, t-test, one-way analysis of variance were applied to the data obtained from the questionnaire. As a result of the study, a significant difference was found between gender variable in terms of enthusiasm SERVQUAL score, class levels in terms of empathy SERVQUAL score, and age variable in terms of SERVQUAL score. A significant difference was found between monthly income in terms of SERVQUAL score of all dimensions. In addition, it was concluded that the perceived service quality of university students receiving service from food and beverage enterprises was quite low and the expectations of the students could not be met.

Key Words: Service, Quality of Service, Food and Drinks Businesses

Giriş

Hizmet, insanların varoluşuyla meydana gelen ve insan var olduğu sürece vazgeçilemeyecek olan bir kavramdır. Sınırsız insan ihtiyaçlarının karşılanmasıyla sürekli olarak yeni hizmetler ortaya çıkmaktadır. Küreselleşen dünyada hizmet sektörü; bilgi, teknoloji ve iletişimin gelişmesiyle beraber günümüzde önemli bir konuma gelmiştir. Hizmet sektörünün önemli kollarından biri olan yiyecek-içecek sektörü, insanların buldukları yerler dışında farklı sebeplerle gerçekleştirdikleri seyahat amaçlı veya geçici olan konaklamalarında yeme-içme ihtiyaçlarını karşılayan mal ve hizmet üreten ticari amaçlı işletmelerden meydana gelmektedir. Hizmetin özelliklerinden soyutluk, heterojenlik, ve standardizasyonun zor olması ve hizmet sektörünün konusunu insani değerlerin oluşturması sebebiyle müşteri beklenti ve algılarının belirlenmesi oldukça zordur. Algılanan hizmet kalitesine nicel verilerle somutluk sağlamak amacıyla birçok araştırmalar yapılmış ve ölçek geliştirilmiştir. Bunlardan en sık kullanılanı SERVQUAL ölçeğidir. Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından ortaya çıkarılan SERVQUAL ölçeği 5 boyut 22 önermeden oluşmaktadır.

Yapılan bu çalışmada üniversite öğrencilerinin Erzincan’ daki yiyecek-içecek işletmelerinden bekledikleri ve algıladıkları hizmet ile

SERVQUAL skorlarını elde ederek yiyecek- içecek işletmelerinin genel hizmet kalitesini ölçmek ve hizmet kalitesi algılamalarının yaş, cinsiyet, sınıf, öğretim türü, aylık gelir ve öğrencinin kaldığı yer bakımından anlamlı farklılık olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır.

Bu çalışmada hizmet kavramı, kalite kavramı, hizmet kalitesi kavramı ile hizmet kalitesi ölçüm modelleri ve SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeği incelenmiştir. Ayrıca Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi öğrencilerine uygulanan anket sonuçları değerlendirilerek üniversite öğrencileri tarafından beklenen hizmet ve algılanan hizmet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır.

1.1. Hizmet Kavramı

Hizmet kavramına dair birçok tanımlama mevcuttur bunlardan bazıları şu şekilde ifade edilmiştir. Hizmet insanoğlunun yaratılmasıyla var olan, insanlara manevi doyum sağlayan, günlük hayatlarında her zaman yer alan ve asla vazgeçemeyecekleri unsurlardır. Oldukça geniş bir faaliyet alanı olan hizmetin geliştirilmesi ile ilgili bir sınır olmadığı gibi sürekli olarak değişen ihtiyaçların karşılanması amacıyla yeni hizmet ortaya çıkmaktadır. Sosyal, ekonomik ve teknolojik değişim ve gelişimler sürekli yeni bir hizmet kavramını ve çeşidini meydana getirmektedir (Hançer, 2017, s.56). Hizmetler bireyler için ya da makineler vasıtasıyla gerçekleşen eylemler olarak ayrılmaksızın, nihayetinde fiziksel bir varlığı olmayan ve tüketicilerin beklenti ve isteklerini karşılamaya yarayan eylemler olarak da ifade edilebilir (Çiçek ve Doğan, 2009, s.202). Aynı zamanda hizmet, tüketicilerin karşılanması zor olan sınırsız insan ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla oluşturulan herhangi bir maddi özelliği olmayan soyut ürün olarak tanımlanmaktadır (Devebakan ve Aksaraylı, 2003, s.39).

Hizmet kavramının genel kabul görmüş bir tanımının olmaması büyük ölçüde hizmet kavramının özelliklerinden kaynaklanmaktadır (Yeşilyurt, 2011, s.39). Hizmetlerin mallardan ayrılan çeşitli karakteristik özellikleri bulunmaktadır (Devebakan ve Aksaraylı, 2003, s.39). Bu özelliklerden başlıcaları soyutluk, ayrılmazlık, heterojenlik (değişkenlik) ve dayanıksız olmasıdır. Hizmetin bu özellikleri alt başlıklar halinde açıklanmıştır.

Soyutluk (Dokunulmazlık): Fiziksel mallar ve hizmetler arasında ki en temel farklılık hizmetlerin soyut olmasıdır (Aytaç, 2015, s.9). Hizmetler, duyu organlarıyla algılanamayan, fiziksel boyutu olmayan ürünlerdir. Ve sadece bir performansla ortaya konulabilmektedir (Eleren, Bektaş ve Görmüş, 2007, s.77).

Ayrılmazlık: Fiziki bir ürün üretildiğinde, tüketilmeyip depolanabildiği halde hizmette böyle bir durum söz konusu olamaz (Filiz, Yılmaz ve Yağız, 2010, s.61). Hizmet işletmelerinde üretim ve tüketim aynı andadır (Yeşilyurt, 2011, s.40).

Heterojenlik (Değişkenlik): Hizmet kalitesi ve hizmet içerikleri, hizmeti sunan farklı kişilere göre ve hizmet alan müşterilere göre değişip farklılık gösterebilmektedir (Çatı ve Baydaş, 2008, s.38).

Dayanaksızlık: Hizmetlerin stoklanamaması, saklanamaması, iade edilememesi ve yeniden başka alanlarda satılamaması durumudur. Talepte oluşan istikrarsızlık da hizmetlerin dayanıksızlığını artırmaktadır (Kurnaz, 2011, s.15).

1.2. Kalite Kavramı

Kalite ile ilgili literatür incelendiğinde, genellikle mal üreten işletmeler üzerinden tanımının yapıldığı ayrıca bu olgunun sadece ürün ve üretime dayalı olduğu görülmektedir. Fakat son yıllarda kalite olgusu daha fazla önem kazanmış olup işlev olmaktan ziyade artık bir stratejidir (Eroğlu, 2004, s.17). Kalite kavramı, müşteri tarafından aranan belli başlı şartları en iyi şekilde karşılamasıyla beraber “amaçlara uygunluk” olarak tanımlanmıştır (Güzel ve Kotan, 2013, s.12). Kalite, bir ürün veya hizmete ait özelliklerin halen mevcut veya ileride duyulabilecek müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilme yeteneği olarak tanımlanabileceği gibi aynı zamanda bir ürünün gerekliliklere uygunluk derecesi olarak da tanımlanabilir (Biçici ve Hançer, 2008, s.53).

Bu tanımlardaki ortak nokta; sürekli gelişmeyi ifade eden, müşterilerin beklentilerini karşılama ve aşma kavramlarıdır. O halde kalite, mevcut beklentileri karşılayan ürünlerle, hizmetlerle, insanlarla ve çevre ile ilgili dinamik bir kavramdır (Durukan ve İkiz, 2007, s.35).

1.3. Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmet kalitesinin de kalite gibi çok boyutlu olması nedeniyle genel bir tanımının yapılması söz konusu olmamıştır. Hizmet kalitesi, müşteri beklentilerini karşılayabilme ve müşteri ihtiyaçlarını tatmin edebilme derecesi olarak ifade edilebilir (Can, 2016, s.66). Başka bir tanımda, insanların performanslarını hatasız olarak gerçekleştirilmesi, tüketicilere, yerinde, zamanında, doğru şekilde ürün sunulması şeklindedir (San, 2009, s.9). Bu tanımlardan yola çıkarak hizmet kalitesi, müşterinin hizmeti satın aldıktan sonra bu hizmetten sağladığı faydanın kendisinde oluşturduğu duygu ve haz olup, sunulan bu hizmetten tatmin derecesi olarak tanımlanabilir (Can, 2016, s.66). Genel anlamda hizmet kalitesi, müşteri beklentilerini karşılamak

amacıyla hizmet işletmesinin üstün veya mükemmel hizmeti vermesidir (Fettahlıoğlu vd.2016, s.850).

Hizmet kalitesinin farklı şekillerde tanımlanması sonucu hizmet kalitesinin bazı özellikleri ortaya çıkmıştır. Bu özellikler şu şekildedir (Koçoğlu ve Aksoy, 2012, s.5):

- Hizmet kalitesi müşteri tarafından belirlenir,
- Hizmet kalitesi, hizmet üretimi ve sunumu süreci bir bütündür,
- Hizmet kalitesi, tüketici ile hizmet sunan personelin etkileşimi sırasında ortaya çıkar,
- Ürün kalitesini değerlendirmek hizmet kalitesini değerlendirmekten çok daha kolaydır,
- Hizmet kalitesi, tüketicinin subjektif görüşünü yansıtır.

Hizmetin değerlendirilmesi, hizmet alan müşterilerin beklentilerinin karşılanmasıyla doğru orantılıdır. Bu kapsamda hizmet kalitesi, pazarlama ve operasyon yönetimi alanında önemli konuma sahiptir. Hizmet kalitesi, müşterilerin beklendikleri kalite ile algıladıkları kalite karşılaştırmaları ile ortaya çıkan değerlendirme sürecinin sonucu ya da tüketicilerin beklendikleri hizmet ile sunulan hizmetin beklentilerini karşılama algıları arasındaki fark olarak tanımlanabilir (Eroğluer, 2013 s.30). Bu doğrultuda, müşterilerin beklendikleri hizmet (BH), algıladıkları hizmetten (AH) fazla olursa ($BH > AH$), bu durumda algılanan hizmet kalitesi memnun edici değildir. Beklenen hizmet ile algılanan hizmet eşit durumda olursa ($BH = AH$) algılanan hizmet kalitesi memnun edici olacaktır. Algılanan hizmetin beklenen hizmetten büyük olması durumunda ($AH > BH$) algılanan hizmet kalitesi ideal olacaktır. Bu durumda müşteriler, beklentileri karşılandığı için memnun olacak ve tekrar aynı hizmeti satın almak isteyeceklerdir (Yapraklı ve Ünalın, 2016, s.117). Buradan da anlaşılacağı gibi hizmet kalitesi düzeyinin belirlenmesindeki en önemli kriter; sunulan hizmetin, müşteri beklentilerinin ne kadarının karşılandığıdır (Güzel ve Kotan, 2013, s.13).

1.4. Hizmet Kalitesi Üzerine Geliştirilen Modeller

Hizmetlerin kendine özgü özellikleri olan soyutluk, değişkenlik ve ayırt edilemez olması sebebiyle hizmet kalitesinin ölçümü biraz zor olmaktadır. Bundan dolayı hizmet işletmelerinde hizmet kalitesinin uygulanabilirliğinin sağlanması amacıyla farklı araştırmacılar tarafından farklı modeller geliştirilmiştir (Başar, 2017, s.27). Hizmet kalitesinin ölçümüne esas olabilecek beş değişik hizmet kalitesi modelinin araştırmacılar tarafından geliştirildiği görülmektedir. Bu modellerden ilkinin Grönroos (1983)' "hizmet kalitesi modeli" oluşturur. Bu modeli sırasıyla Lehtinen ve

Lehtinen (1983), Normann (1984), Kano (1984) ve Parasuraman ve diğerleri (1985) tarafından geliştirilen “algılanan hizmet kalitesi (Boşluk Modeli)” modelleri takip etmektedir (Can, 2016, s.67).

Hizmet kalitesini belirlemeye yönelik en çok tercih edilen model Parasuraman ve arkadaşları tarafından 1985 yılında ortaya konulan algılanan hizmet kalitesi (boşluk) modelidir (Giritlioğlu, 2012, s.118). Boşluk modelinde hizmet kalitesi, müşteri algıları ile beklentileri arasındaki boşluk olarak tanımlanır. Parasuraman ve arkadaşları tarafından önerilen boşluk modelinde, müşteri algısı hizmet kalitesini yönlendirir. Müşterilerin sunulan hizmete yönelik algıları beklentilerini aşarsa, müşteriler yüksek bir hizmet kalitesi algırlar. Eğer hizmete yönelik algılar beklentilerin altında kalırsa düşük bir hizmet kalite algısı söz konusudur (Onaran ve Özmen, 2017, s. 276). Bu boşluk ortadan kaldırıldığı ölçüde müşteri beklentileri karşılanarak sunulan hizmetler daha kaliteli olarak algılanabilecektir (Çatı ve Yıldız, 2005, s.128). Hizmet kalitesi problemlerinin varlığını gösteren müşteri beklentileri ile algıları arasında beş temel boşluk bulunmaktadır (Hotamışlı ve Eleren, 2011, s.225). Bu boşluklar şu şekildedir (Can, 2016, s.68):

- **Boşluk1:** Tüketici beklentilerinin işletme tarafından doğru algılanamaması,
- **Boşluk2:** Oluşturulan hizmet kalitesi standartlarının tüketici beklentilerini karşılamaması,
- **Boşluk 3:** Gerçekleşen hizmet sunumunun oluşturulan hizmet kalitesi standartlarına uymaması,
- **Boşluk 4:** Taahhüt edilen sunum ile gerçekleşen sunum arasındaki tutarsızlık,
- **Boşluk 5:** Algılanan ve beklenen hizmet arasındaki farktır.

Hizmet kalitesi boşluk modeli, hizmet kalitesini artırmak isteyen yöneticilere açık mesajlar sunmaktadır. Hizmet kalitesini artırmak isteyen işletmeler yukarıda bahsedilen beş boşluğu iyi analiz ederek, ortadan kaldırmaya çalışmalıdırlar (Eroğlu, 2004, s.99).

1.5.SERVQUAL Ölçeği

SERVQUAL ölçeği, müşterinin algıladığı hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan ilk kapsamlı modeldir. Parasuraman ve arkadaşları tarafından geliştirilen bu ölçek, müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirirken kullanılan on kriter temel alınarak geliştirilmiştir. Araştırmacılar, araştırmalarının ilk kısmında on boyut ve 97 önermenin geçerliliğini test edebilmek için onarım-bakım, kredi kartları, telefon hizmetleri, bireysel bankacılık, finansal güvenlik olmak üzere beş hizmet sektöründen hizmet alan 200 müşteri üzerinde anket

uygulaması gerçekleştirmişlerdir. Araştırmacılar, yapılan analiz sonucunda hizmet kalitesinin on boyutunun bazılarının birbirinin tekrarı olduğu ve bazı boyutlarında ölçeğin amacına tam olarak hizmet etmediğini tespit ederek önce on boyut 54 önermeye daha sonra 7 boyut 34 önermeye dönüştürmüşlerdir. 7 boyut ve 34 önerme olarak ele alınan SERVQUAL ölçeği araştırmanın başka aşamasında tekrar aynı hizmetten yararlanan 200 müşteriye uygulanarak 5 boyut ve 22 önermeye dönüşerek son halini almıştır. Yani araştırmacılar 1985 yılında on boyut olarak ortaya koydukları algılanan hizmet kalitesi modelini kullanarak 5 boyuttan oluşan SERVQUAL ölçeğini geliştirmişlerdir (Giritlioğlu, 2012, s.126). Ölçek olarak 7' li likert ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçekte 7 rakamı "kesinlikle katılıyorum", 1 rakamı ise "kesinlikle katılmıyorum" ifadesi şeklindedir. Arada bulunan rakamlar (6 – 2) için herhangi bir ifade belirtilmemiştir. SERVQUAL ölçeği yapısal olarak algı ve beklenti kısımları adı altında iki bölüm şeklindedir. Demografik özellikleri belirleyici sorular da bulunmaktadır (Kurnaz, 2011, s.37).

SERVQUAL' in beş boyutu kısaca şu şekilde sıralanabilir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988, s.23):

- **Fiziksel Özellikler:** Hizmet sunumunda kullanılan araç gereç ve çalışanların görünüşü fiziksel özellikler boyutu kapsamındadır.
- **Güvenilirlik:** Vaat edilen hizmetin güvenilirliği ve sürekliliği sağlamak güvenilirlik boyutu kapsamındadır.
- **Heveslilik:** Hizmet sunan personelin, müşterilere gönüllü olarak yardım etmesi ve hızlı hizmet sağlaması heveslilik boyutu kapsamındadır.
- **Güvence:** Çalışanların bilgisi, nezaketi güvene ve itimata sevk edebilme faaliyetleridir.
- **Empati:** Firmanın müşterilerine sağladığı destek veya bireysel ilgi ve iş görenin kendisini müşteri yerine koyması gibi hizmet içeriklerini kapsamaktadır.

SERVQUAL ölçeğinin boyutları ve her bir boyuta düşen soru maddesi Tablo 1' de gösterilmiştir.

Tablo 1. SERVQUAL Ölçeğinin Her Boyuta Düşen Soru Maddesi

Boyutlar	Her Boyuta Düşen Soru Maddesi
Fiziksel Özellikler	1, 2, 3, 4. Sorular
Güvenilirlik	5, 6, 7, 8, 9. Sorular
Heveslilik	10, 11, 12, 13. Sorular
Güven	14, 15, 16, 17. Sorular
Empati	18, 19, 20, 21, 22. Sorular

Kaynak: DEVEBAKAN, Nevzat, ‘‘Sağlık İşletmelerinde Kalite ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi’’, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2001, s.75.

SERVQUAL ölçeğinin temelinde, müşteri beklentileri ile algılarının belirlenerek iki faktör arasında ki farka dayandığı sonucuna varılmıştır. Parasuraman ve arkadaşları tarafından hizmet kalitesi, bu iki faktör arasındaki farkın büyüklüğü olarak tanımlanmaktadır (Parasuraman vd. 1988, akt. San, 2009, s.25). Parasuraman ve arkadaşları 1991 yılında SERVQUAL ölçeğini tekrar ele alarak ölçekte bir takım incelemeler yapmışlardır. Araştırmacılar telefon tamirciliği, bireysel bankacılık ve sigorta hizmetleri olmak üzere üç farklı hizmet alanında firmaların algılanan hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlamışlardır. Öncelikle istatistiksel analiz sonuçları doğrultusunda 1988 yılında geliştirdikleri SERVQUAL ölçeğinde bulunan olumsuz soru ifadelerini katılımcıların kafasını karıştırması ve veri kalitesini düşürmesi sebebiyle olumlu ifadelere çevirmişlerdir. Başka bir değişiklik de, müşteri bakış açısı ile hizmet kalitesi boyutlarının önem derecelerini tespit etmek amacıyla daha fazla önem verilen boyuta diğerlerinden fazla puan vermek üzere 100 puanı kalite boyutları arasında paylaştırılmasıyla SERVQUAL ölçeği son halini almıştır (Parasuraman vd. 1991, akt. Devebakan, 2001, s.76).

SERVQUAL modeli sayesinde işletmelerde hizmet kalitesinin belirlenmesi sıkıntısı ortadan kaldırılmış ve işletmelerin hizmet kalitesinin etkin bir şekilde ölçülmesine olanak sağlamıştır. Söz konusu modelde müşterilerin hizmetten beklentileriyle işletme performans durumunun öğrenilmesine fırsat sağladığı için hizmet işletmelerine stratejik bilgiler sunmaktadır. Bu modelin uygulanmasıyla hizmet işletmesi, sundukları hizmetin zayıf ve güçlü yönlerini daha iyi bir şekilde görerek zayıf olduğu yönlerin güçlendirilmesine yönelik yeni çalışmalar yoluna gidebilir. Aynı zamanda bu model, sadece tek bir sektör için değil tüm sektörlere göre uyarlanabilir (Giritlioğlu, 2012, s.132-133).

2. Yöntem

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, Erzincan il merkezinde faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinden hizmet alan üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesi ile ilgili beklenti ve algılarını belirleyerek, sunulan hizmetlerin kalite düzeyini belirlemektir. Ayrıca yiyecek-içecek işletmelerinin genel hizmet kalitesini ölçmek ve üniversite öğrencileri tarafından hizmet kalitesi algılamalarının yaş, cinsiyet, sınıf, öğretim türü, aylık gelir ve öğrencinin kaldığı yer bakımından anlamlı farklılık olup olmadığını araştırmaktır.

Günümüzde öğrencilerin önemli bir tüketici kitlesini oluşturmaları ve geleceğin potansiyel tüketici grubu olmaları sebebi ile tüketici tercihlerinin belirlenmesi oldukça önem taşımaktadır (İbiş ve Engin, 2016, s.326). Bu çalışma ile yiyecek- içecek işletmelerinden hizmet alan üniversite öğrencilerinin algıladıkları kalitenin yükselmesi için işletmeler açısından faydalı bilgiler sağlayacağı düşünüldüğünde, çalışmanın oldukça önemli olduğu kabul edilebilir.

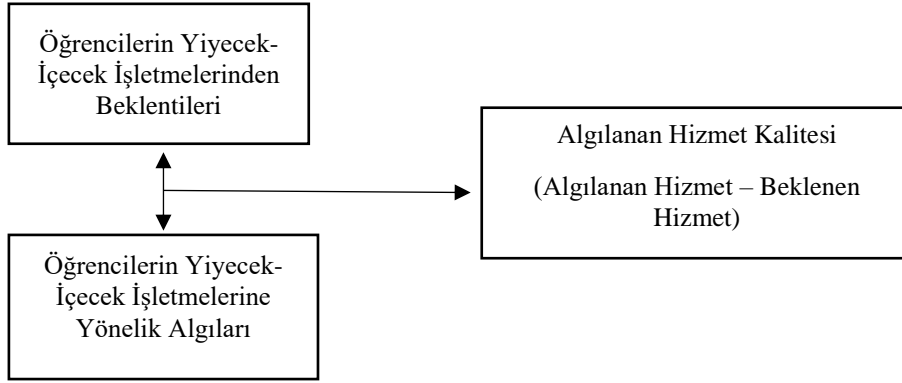
2.2. Araştırmanın Modeli

Parasuraman ve arkadaşları tarafından geliştirilen Kavramsal Hizmet Kalitesi Modelindeki beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki farka dayanan hizmet boşluğu (Gap 5) SERVQUAL ölçeğinin temelini oluşturmaktadır. Bu sebeple bu çalışmada tekrar keşfedici bir alan araştırması yapılmamıştır. Daha önceden de ifade edildiği gibi, Parasuraman ve arkadaşları tarafından algılanan hizmet kalitesi ve SERVQUAL puanı veya algılanan hizmet kalitesi formülü aşağıdaki gibidir (Devebakan, 2001, s.95):

Algılanan Hizmet Kalitesi= Algılanan Hizmet – Beklenen Hizmet

SERVQUAL Puanı (SQ) = Algılama Puanı (P) – Beklenti Puanı (E)

SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm modeli Şekil 1’ de gösterilmiştir:



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

2.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın ana kütesini Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'nin farklı fakülte ve yüksekokullarında öğrenim gören ve Erzincan şehir merkezinde ikamet eden öğrenciler oluşturmaktadır. Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'nin çeşitli birimlerinde öğrenim gören ve Erzincan şehir merkezinde ikamet eden yaklaşık 18 bin öğrenci bulunmaktadır. Bu 18 bin öğrencinin tamamına anket uygulamak zor ve zaman alacağından örnekleme

yöntemine gidilmiştir. Örneklem yöntemi için olasılıklı örneklem yöntemlerinden basit tesadüfi örneklem yöntemi seçilmiştir.

Araştırmanın örnek kütlesi büyüklüğü için minimum düzeyde gerekli olan öğrenci sayısını belirlemek için,

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N - 1) + t^2pq}$$

formülü kullanılmıştır. Burada,

n= Örneklem oluşturulan minimum öğrenci sayısı (Örnek kütle),

N= Tüm öğrenci sayısı (Ana kütle),

d= Olayın gerçekleşme olasılığında karşılaşılabilecek örneklem hatası,

t= Anlamlılık düzeyi (t tablosuna göre bulunan teorik değer),

p=Olayın gerçekleşme olasılığı ve

q=Olayın gerçekleşmeme olasılığı (q=1-p)

biçiminde tanımlanır (Akman, 2018, s.52).

N=18000, p=0.5, q=0.5, %95 anlamlılık düzeyinde t tablo değeri 1,96 ve örneklem hatası %5 olmak üzere minimum örneklem büyüklüğü olan n değeri,

$$n = \frac{18000 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2 * (18000 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5} = 376$$

olarak bulunur.

Araştırmanın örnek kütlesi büyüklüğü için minimum düzeyde gerekli olan öğrenci sayısını belirleyerek araştırma için 376 öğrencinin yeterli olduğu bulunmuştur.

Araştırma için olasılıklı örneklem yöntemlerinden basit tesadüfi örneklem yöntemi ile farklı birimlerde öğrenim gören 650 öğrenciye anket uygulanmıştır. Eksik doldurulmuş olan 14 anket değerlendirme dışı bırakılarak geriye kalan 636 anketle çalışma sürdürülmüştür. Minimum örneklem büyüklüğü (n=376) dikkate alındığında 636 anketin oldukça yeterli olduğu kabul edilebilir.

2.4. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi

Çalışmada veri toplama yöntemi olarak kullanılan anket, Parasuraman ve arkadaşları (1985) tarafından geliştirilen hizmet kalitesinin 10 boyutunu

araştırmalar sonucu 5 boyutta ele alan SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm modeli örnek alınarak uygulanmıştır.

SERVQUAL ölçeği dört kısımdan meydana gelmektedir.

•Ölçeğin birinci bölümünde üniversite öğrencilerinin mükemmel yiyecek içecek işletmeleriyle ilgili beklentilerini içeren 22 beklenti maddesini 5' li likert ölçeği üzerinden değerlendirilmeleri istenmektedir. Değerlendirme puanları ise şu şekilde yapılmıştır; 1: kesinlikle katılmıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum.

•Ölçeğin ikinci bölümünde üniversite öğrencilerinin kalite boyutlarına göre verdikleri önem derecelerine göre toplam 100 puan olacak şekilde değerlendirmeleri istenmektedir.

•Ölçeğin üçüncü kısmında üniversite öğrencilerinin hizmet aldıkları yiyecek-içecek işletmelerine yönelik algılarını içeren 22 algı ifadesi bulunmakta olup aynı şekilde 5'li likert ölçeği üzerinden değerlendirmeleri istenmektedir. Değerlendirmeler aynı şekilde uygulanmıştır; 1: kesinlikle katılmıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum.

•Ölçeğin dördüncü kısmında ise üniversite öğrencilerine ait bazı demografik sorular yer almaktadır.

Anket hazırlandıktan sonra 52 üniversite öğrencisi üzerinde pilot bir uygulama yapılarak, soruların anlaşılabilirliği ve güvenilirliği Cronbach Alpha kriteri kullanılarak ölçülmüştür. Pilot uygulama ile beklenen hizmet ile algılanan hizmetin güvenilirlik dereceleri sırasıyla 0,947 ve 0,945 bulunarak her iki ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu belirlenmiştir.

2.5. Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik analizi için kullanılan temel analiz Cronbach Alpha (α) değerinin bulunmasıdır. Alfa katsayısının değerlendirilmesinde uyulan değerlendirme kriterleri şu şekildedir (Filiz ve Çemrek; 2008, s.64):

$0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Bu araştırmada ölçeklerin içsel tutarlılıklarının ölçülmesi amacıyla alfa katsayısından yararlanılmış ve anketin beklenti ve algıdan oluşan iki ayrı bölümüne alfa testi uygulanarak güvenilirliği ölçülmüştür. Aynı zamanda araştırmada kullanılan SERVQUAL ölçeğinin "Fiziksel Varlıklar", "Güvenilirlik", "Heveslilik", "Güven", "Empati" boyutlarının her birine alfa testi ile uygulanarak güvenilirlikleri ölçülmüştür. Elde edilen sonuçlar Tablo 2' de gösterilmiştir.

Tablo 2. Algı-Beklenti Ölçeklerinin ve Boyutların Güvenilirlik Analizi

Ölçek Bölümü	Değişken Sayısı	Cronbach' s Alfa Katsayısı
Beklentiler	22	0,924
Algılar	22	0,961
Boyutlar		
Fiziksel Varlıklar	4	0, 916
Güvenilirlik	5	0, 886
Heveslilik	4	0, 883
Güven	4	0, 887
Empati	5	0,898

Tablo 2' de görüldüğü gibi beklentiler ölçeğinin alfa katsayısı 0,924 iken, algılar ölçeğinin alfa katsayısı 0,961 olarak hesaplanmıştır. Bulunan alfa katsayıları, değerlendirme kriterlerine göre her iki ölçeğin de yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. SERVQUAL ölçeğinin "Fiziksel Varlıklar" boyutunun alfa katsayısı 0,916; "Güvenilirlik" boyutunun alfa katsayısı 0,886; "Heveslilik" boyutunun alfa katsayısı 0,883; "Güven" boyutunun alfa katsayısı 0,887; "Empati" boyutunun alfa katsayısı 0,898 olarak bulunmuştur. Bulunan alfa katsayıları, değerlendirme kriterlerine göre her bir boyutun yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

2.6. Değerlendirme ve Bulgular

Erzincan il merkezinde faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinden hizmet alan üniversite öğrencilerinin algılanan hizmet kalitesini ölçmeye yönelik yapılan araştırmada 650 öğrenciye anket uygulaması yapılmıştır. Tam ve eksiksiz dolduran 636 öğrencinin anketi değerlendirmeye alınmıştır. Elde edilen veriler bilgisayar ortamında Spss 22 paket programı ile analiz edilmiştir.

Verilerin analizinde katılımcıların; cinsiyet, sınıf düzeyleri, öğretim türü, yaş aralığı, gelir aralığı ve kaldıkları yer hakkındaki görüşlerini değerlendirmek amacıyla demografik özelliklerine, üniversite öğrencilerinin yiyecek-içecek işletmelerinden algılarına ait bulgularını değerlendirmek amacıyla yüzde ve frekans analizlerine bakılmıştır.

2.6.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Çalışmanın bu kısmında katılımcıların; cinsiyeti, sınıf aralığı, öğretim türü, yaş aralığı, aylık geliri, kaldığı yere ilişkin bilgiler sunulmuştur. Bu bilgiler Tablo 3' de gösterilmiştir.

Tablo 3. Öğrencilerin Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler		Frekans Toplam	Yüzde(%)
Cinsiyet	Kadın	383	60,02
	Erkek	253	39,8
Sınıf Düzeyleri	1	90	14,2
	2	146	23,0
	3	226	35,4
	4	174	27,4
Öğretim Türü	Birinci Öğretim	534	84
	İkinci Öğretim	102	16
Yaş Aralığı	19 ve altı	37	5,8
	20-21	306	48,1
	22-23	226	35,5
	24 ve üzeri	67	10,5
Gelir Aralığı	500 TL ve altı	279	43,9
	501-700	194	30,5
	701-900	69	10,8
	901-1100	33	5,2
	1101-1300	19	3,0
	1301-1500	16	2,5
	1501-1700	8	1,3
	1700' den fazla	18	2,8
Kaldıkları Yer	Devlet Yurdu	327	51,4
	Özel Yurt	56	8,8
	Ev	172	27,0
	Ailemle-	81	12,7
	Akrabamla		

Tablo 3' de görüldüğü gibi araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğunun (% 60,2) kadın olduğu görülmektedir. Katılımcıların sınıf düzeyi incelendiğinde en yüksek katılımın (% 35,4) 3. Sınıf öğrencileri olduğu görülmektedir. Üst sınıf öğrencilerinin katılımının yüksek olması yiyecek- içecek işletmelerinden daha fazla yararlandıkları düşünüldüğünde, değerlendirme açısından daha sağlıklıdır. Araştırmaya katılan öğrencilerin öğretim türüne göre değerlendirildiğinde % 84 gibi yüksek bir katılım ile birinci öğretimde okuyanların olduğu görülmektedir. İkinci öğretimdeki oranın düşük olmasının nedeni birçok fakültede ikinci öğretim türünün bulunmaması ve bazı fakültelerde ikinci öğretimin kapatılmasından

kaynaklanmaktadır. Öğrencilerin yaş aralığı incelendiğinde en yüksek yaş aralığı %50 ile 20 – 21 yaş grubudur. Üniversite öğrencilerinin yaş aralıklarının birbirine yakın olması beklenen bir durumdur. Araştırmaya katılanların gelir durumu incelendiğinde öğrencilerin büyük çoğunluğunun (yaklaşık % 74' ü) 500 – 700 TL gelir aralığında olduğu görülmektedir. Gelir dağılımının düşük olan kümede yığıldığı görülmektedir. Öğrencilerin kaldıkları yerler incelendiğinde yarıdan fazlasının başka şehirden gelen ve ailesi bu şehirde ikamet etmeyen öğrencilerden olduğu görülmüştür.

2.6.2. Öğrencilerin Beklentileri ve Algıları İle İlgili Bulgular

Bu başlık altında üniversite öğrencilerinin yiyecek içecek işletmelerinden beklentileri ve algıları sorularak sonuçlar değerlendirmeye alınmıştır. Tablo 4' de sonuçlar gösterilmiştir.

Tablo 4. Öğrencilerin Beklentileri ve Algıları İle İlgili Bulgular

Soru Önermesi	BEKLENTİLER			ALGILAR		
	N	Ortalama	Std. Sapma	N	Ortalama	Std. Sapma
1	636	4,16	1,060	636	2,83	1,124
2	636	4,36	0,937	636	2,82	1,064
3	636	4,47	0,816	636	3,09	1,061
4	636	4,31	0,855	636	2,89	1,081
5	636	4,55	0,720	636	2,88	1,129
6	636	4,53	0,757	636	2,92	1,156
7	636	4,21	0,901	636	3,06	1,085
8	636	4,40	0,789	636	2,98	1,103
9	636	4,40	0,735	636	2,92	1,071
10	636	4,26	0,869	636	2,79	1,147
11	636	4,34	0,817	636	3,00	1,104
12	636	4,42	0,794	636	2,89	1,115
13	636	4,12	0,928	636	3,01	1,097
14	636	4,47	0,784	636	2,96	1,099
15	636	4,50	0,748	636	3,06	1,105
16	636	4,50	0,768	636	3,16	1,099
17	636	4,14	0,958	636	2,82	1,138
18	636	4,03	0,939	636	2,78	1,141
19	636	4,08	0,981	636	2,90	1,198
20	636	3,74	1,134	636	2,71	1,137
21	636	3,67	1,144	636	2,59	1,121
22	636	3,84	1,077	636	2,78	1,168
Genel Ortalama		4,25			2,90	

Tablo 4' de görüldüğü gibi, üniversite öğrencilerinin beklentilerine verdikleri puanların genel ortalaması 4,25 olarak bulunmuştur. Bu ortalama ile öğrenci beklentilerinin yüksek olduğu görülmektedir. En yüksek

beklentiye sahip 5 ifade ve ortalamaları sırasıyla şunlardır: Öğrenciler tarafından özellikle mükemmel yiyecek-içecek işletmelerinin verdikleri sözü zamanında yerine getirmeleri gerekir (4,55), mükemmel yiyecek-içecek işletmeleri müşterilerinin bir problemi olduğunda çözmek için samimi bir ilgi göstermeleri gerekir (4,53), mükemmel yiyecek içecek işletmelerinden hizmet alan müşteriler kendilerini güvende hissetmeleri gerekir (4,40), mükemmel yiyecek içecek işletme çalışanları sürekli olarak müşterilere karşı saygılı olmalıdır (4,50) ve mükemmel yiyecek içecek çalışanları düzgün görünüşlü olmalıdır (4,47) ifadelerinin daha gerekli olduğu düşünülmüştür.

Üniversite öğrencilerinin algı değişikliklerine verdikleri puanların genel ortalaması 2,90 olarak hesaplanmıştır. Görüldüğü üzere öğrencilerin Erzincan'daki yiyecek-içecek işletmelerinden algıladıkları hizmetin düşük olduğu söylenebilir. Öğrenciler tarafından özellikle, Erzincan' daki yiyecek-içecek işletmelerinin müşterilerin menfaatlerini her şeyin üstünde tutar (2,59), Erzincan' daki yiyecek-içecek işletmelerinin her müşteriye kişisel ilgi gösterebilecek çalışanları vardır (2,71), Erzincan' daki yiyecek-içecek işletmelerinin müşterilerin özel isteklerini anlar (2,78), Erzincan' daki yiyecek-içecek işletme çalışanlarının müşterilerle tek tek ilgilenir (2,78), Erzincan' daki yiyecek-içecek işletme çalışanlarının hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini konuklarına söyler (2,79) ifadelerine en az puan verdikleri görülmektedir.

2.6.3. SERVQUAL Puanları

SERVQUAL puanı, öğrencilerin ölçekteki beklenti ve algı ifadelerine verdikleri puanların farkından oluşmaktadır.

$$\text{SERVQUAL Puanı (SQ)} = \text{Algı Puanı (P)} - \text{Beklenti Puanı (E)}$$

Bu formüle göre SERVQUAL puanları öncelikle sorular için, daha sonra da boyutlar için hesaplanmaktadır. Tüm boyutların SERVQUAL puanları ortalaması ise toplam hizmet kalitesi puanını ortaya çıkarmaktadır. Bu şekilde hesaplanan toplam hizmet kalitesi puanı Eşit Ağırlıklı SERVQUAL puanı olarak adlandırılmaktadır. Genel hizmet kalitesini ölçmek amacıyla kullanılan ağırlıklandırılmış SERVQUAL puanı ise öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarına önem düzeyine göre verdikleri puanların Eşit Ağırlıklı SERVQUAL puanıyla çarpılması sonucu elde edilmektedir (Türkel, 2017, s.83). Buradan hareketle SERVQUAL puanının pozitif çıkması öğrenci algılarının beklenenden fazla olduğu anlamına gelmektedir. Yani öğrencilerin hizmet aldıkları yiyecek-içecek işletmelerine yönelik hizmet kalite algılarının oldukça yüksek olduğu anlamına gelmektedir. Negatif çıkması ise öğrenci beklentilerinin karşılanmadığı ve yiyecek içecek işletmelerinden aldıkları

hizmetin bekleneni karşılamadığı, hizmet kalitesinin oldukça düşük olduğu anlamına gelmektedir. SERVQUAL puanının sıfır olması ise algı ve beklentinin eşit olarak hizmet kalitesinin tatmin edici düzeyde olduğu anlamına gelmektedir.

Yiyecek-içecek işletmelerinde algılanan hizmet kalitesini değerlendirmede negatif ve pozitif puanların derecesi de önem taşımaktadır. SERVQUAL puanının +4' e yakın olması öğrenci beklentilerinin yüksek derecede karşılandığı anlamına gelirken -4' e yakın olması ise öğrenci beklentilerinin karşılanmadığı anlamına gelmektedir (Devebakan ve Aksaraylı, 2003, s.47). Tablo 5' de algılanan ile beklenen hizmet kalitesinin SERVQUAL puan ortalamaları gösterilmektedir.

Tablo 5. İfadelerin SERVQUAL Puanları

KALİTE BOYUTLARI	Önerme Puan Farkı	Ortalama	Standart Sapma
Fiziksel Varlıklar	P1 – E1	-1.3302	1,52804
	P2 – E2	-1,5456	1,35256
	P3 – E3	-1,3852	1,31174
	P4 – E4	-1,4182	1,37053
Güvenilirlik	P5 – E5	-1,6714	1,33654
	P6 – E6	-1,6116	1,40588
	P7 – E7	-1,1541	1,40017
	P8 – E8	-1,4214	1,34403
	P9 – E9	-1,4843	1,30344
Heveslilik	P10 – E10	-1,4701	1,41223
	P11 – E11	-1,3475	1,39753
	P12 – E12	-1,5204	1,37854
	P13 – E13	-1,1159	1,43365
Güven	P14 – E14	-1,5031	1,34164
	P15 – E15	-1,445	1,32158
	P16 – E16	-1,3381	1,35642
	P17 – E17	-1,3208	1,39660
Empati	P18 – E18	-1,2484	1,35434
	P19 – E19	-1,1730	1,47684
	P20 – E20	-1,0283	1,49197
	P21 – E21	-1,0708	1,51830
	P22 – E22	-1,0597	1,45252

Tablo 5'e bakıldığında ortalamaların hepsinin negatif olduğu görülmektedir. Bu durum üniversite öğrencilerinin yiyecek-içecek işletmelerinden beklentilerinin karşılanmadığı anlamına gelmektedir. 0'a daha yakın değerlerin algılanan hizmet kalitesi düzeyinin en yüksek olduğu ifadeleri gösterirken; 0'a uzak olan değerlerin de algılanan hizmet kalitesinin

düşük olduğu ifadeleri göstermektedir. Buradan yola çıkarak öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik algılarının en yüksek (-1,0283) olduğu boyutun ‘‘empati’’ boyutu olduğu görülmektedir. Öğrenci algısının en düşük olduğu (-1,6714) boyutun da ‘‘güvenilirlik’’ boyutu olduğu görülmektedir.

Boyutlar bazında SERVQUAL puanları hesaplanmak istendiğinde, her müşteri açısından ölçeğin algı (P) ve beklenti maddelerinin (E) birbiriyle farkları alınarak toplanır, bu fark toplamları her bir hizmet kalitesi boyutunu oluşturan madde sayısına bölünür. Bu şekilde her bir katılımcı için boyut bazında kalite puanı bulunur. Her bir hizmet kalitesi boyutunun toplam SERVQUAL puanının hesaplanması için, her bir katılımcı için hesaplanan skorlar toplanır ve katılımcı sayısına (N) bölünür. Bu şekilde bulunan ortalamalar boyut bazında SERVQUAL puanıdır (Yeşilyurt, 2011, s.82). Boyutlar bazında SERVQUAL puanlarının hesaplanma şekli aşağıdaki gibidir:

SQ1 = Fiziksel Varlıklar Boyutuna Yönelik SERVQUAL Puanı

$$SQ1 = [(P1 - E1) + (P2 - E2) + (P3 - E3) + (P4 - E4)] / 4$$

SQ2 = Güvenilirlik Boyutuna Yönelik SERVQUAL Puanı

$$SQ2 = [(P5 - E5) + (P6 - E6) + (P7 - E7) + (P8 - E8) + (P9 - E9)] / 5$$

SQ3 = Karşılık Verme (Heveslilik) Boyutuna Yönelik SERVQUAL Puanı

$$SQ3 = [(P10 - E10) + (P11 - E11) + (P12 - E12) + (P13 - E13)] / 4$$

SQ4 = Güven Boyutuna Yönelik SERVQUAL Puanı

$$SQ4 = [(P14 - E14) + (P15 - E15) + (P16 - E16) + (P17 - E17)] / 4$$

SQ5 = Empati Boyutuna Yönelik SERVQUAL Puanı

$$SQ5 = [(P18 - E18) + (P19 - E19) + (P20 - E20) + (P21 - E21) + (P22 - E22)] / 5$$

Eşit ağırlıklı veya ağırlıklandırılmamış SERVQUAL puanı, önceden hesaplanmış olan kalite boyutları puanlarının toplanıp 5’ e bölünmesiyle elde edilmektedir. Bu puanın hesaplanmasında üniversite öğrencilerinin kalite boyutlarına 100 puan üzerinden verdikleri puanlar işleme alınmamıştır.

SQ1 = Fiziksel Varlıklar Boyutunun SERVQUAL Puanı

SQ2 = Güvenilirlik Boyutunun SERVQUAL Puanı

SQ3 = Heveslilik Boyutunun SERVQUAL Puanı

SQ4 = Güven Boyutunun SERVQUAL Puanı

SQ5 = Empati Boyutunun SERVQUAL Puanı

$$SQE = (SQ1 + SQ2 + SQ3 + SQ4 + SQ5) / 5$$

Hizmet kalitesi boyutları bazında hesaplanan SERVQUAL puanları ile Eşit Ağırlıklı SERVQUAL Puanları Tablo 6’ da gösterilmiştir.

Tablo 6. Boyutlar Bazında Hesaplanan Ortalama SERVQUAL Puanları ve Eşit Ağırlıklı SERVQUAL Puanı

	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sapma
Fiziksel Varlıklar	-4,00	3,00	-1,4198	1,18307
Güvenilirlik	-4,00	2,40	-1,4686	1,10430
Heveslilik	-4,00	2,00	-1,3635	1,12500
Güven	-4,00	3,00	-1,4017	1,15585
Empati	-4,00	2,40	-1,1160	1,18630
Eşit Ağırlıklı SERVQUAL Puanı	-4,00	2,12	-1,3539	0,99249

Tablo 6’ da görüldüğü gibi boyutlar bazında ortalama puanları incelendiğinde tamamının negatif değer aldığı görülmektedir. Bu durum öğrencilerin yiyecek-içecek işletmelerinden bekledikleri hizmeti algılayamadıkları anlamına gelebilir. Üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesine yönelik algılarının en yüksek olduğu (-1,1160) boyutun ‘‘empati’’ boyutu olduğu görülmektedir. Bu boyutu sırasıyla heveslilik, güven, fiziksel varlıklar ve güvenilirlik takip etmektedir. Eşit ağırlıklı SERVQUAL puanı -1,3539 olarak bulunmuştur. Boyutlar bazında olduğu gibi Eşit Ağırlıklı SERVQUAL puanının negatif değer çıkması yiyecek-içecek işletmelerinin genel hizmet kalitesi açısından da öğrenci beklentilerini karşılayamadığı anlamına gelebilir. Eşit ağırlıklı SERVQUAL puanı bulunduktan sonra araştırmada kullanılan anketin ikinci bölümünde bulunan puanlama bölümünden elde edilen verilerle hizmet kalitesinin boyutlarının önem dereceleri tespit edilerek Tablo 7’ de gösterilmiştir.

Tablo 7. Hizmet Kalitesi Boyutlarının Önem Dereceleri

	Min.	Max.	Ortalama	Std. Sapma
Fiziksel Varlıklar	5,00	61,00	22,0157	7,01986
Güvenilirlik	0,00	63,00	20,2374	5,71297
Heveslilik	0,00	69,00	19,5330	5,73761
Güven	0,00	53,00	19,6321	5,91806
Empati	0,00	42,00	18,6730	5,44550

Tablo 7’ ye göre araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin ‘‘fiziksel varlıklar’’ boyutuna 22,0157, ‘‘güvenilirlik’’ boyutuna 20,2374, ‘‘heveslilik’’ boyutuna 19,5330, ‘‘güven’’ boyutuna 19,6321, ‘‘empati’’ boyutuna 18,6730 puan verdikleri görülmektedir. Bu değerler SERVQUAL puanlarının ağırlıklandırılmasında kullanılmaktadır.

Ağırlıklı SERVQUAL puanının hesaplanması için öncelikle öğrencilerin her bir boyuta verdikleri puanların 100’ e oranlanmasıyla k

değerleri bulunur. Bulunan k değerleri ilgili boyutun SERVQUAL puanı ile çarpılır ve hepsi toplanarak 5' e bölünür. Ağırlıklı SERVQUAL puanı formülü aşağıdaki gibi gösterilmiştir (Özgül ve Devebakan, 2005, s.102);

$$SQA = [(SQ1 * k1) + (SQ2 * k2) + (SQ3 * k3) + (SQ4 * k4) + (SQ5 * k5)] / 5$$

(k = Öğrencilerin her bir boyuta verdiği puanın 100'e oranlanması ile elde edilen hizmet kalitesi boyutuna ait ağırlık katsayısı)

Söz konusu formüle göre boyutlar bazında hesaplanan ağırlıklı SERVQUAL puanı Tablo 8' de gösterilmiştir.

Tablo 8. Boyutlar Bazında Hesaplanan Ağırlıklı SERVQUAL Puanları

	Min.	Max.	Ortalama	Std. Sapma
Fiziksel Varlıklar	-1,76	0,60	-0,3193	0,30596
Güvenilirlik	-2,52	0,50	-0,3007	0,27473
Heveslilik	-1,75	0,86	-0,2583	0,23589
Güven	-1,76	0,60	-0,2655	0,24626
Empati	-1,32	0,44	-0,2010	0,23877
Ağırlıklı SERVQUAL Skoru	-0,80	0,42	-0,2690	0,19853

Tablo 8' e görüldüğü gibi boyutlar bazında hesaplanan Ağırlıklı SERVQUAL puanlarının hepsinin negatif olduğu görülmektedir. Bu durum öğrencilerin yiyecek-içecek işletmelerinden beklentilerinin karşılanmadığı anlamına gelebilir. Öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik algılarının en yüksek -0,2010 ortalama ile empati boyutunda olduğu söylenebilir. Öğrencilerin kalite algısının en düşük olduğu boyut -0,3193 ortalama ile fiziksel varlıklar boyutu olduğu görülmektedir.

Ağırlıklı SERVQUAL puanı -0,2690'dır. Ağırlıklı SERVQUAL puanının negatif değer alması, Erzincan il merkezindeki yiyecek-içecek işletmelerinin genel hizmet kalitesi açısından öğrencilerin beklentilerini karşılayamadığı anlamına gelebilir.

2.6.4. Bağımsız Değişkenlere Göre SERVQUAL Puanlarının Değerlendirilmesi

Demografik faktörler açısından SERVQUAL puanlarını değerlendirirken uygulanan T- testi ve Varyans analizi bulguları Tablo 9' da gösterilmiştir.

Tablo 9. Bağımsız Değişkenler İçin SERVQUAL Puanları

Değişken	Boyutlar	Test Değerleri	P
Cinsiyet	Fiziksel Varlıklar	-1,833	0,067
	Güvenilirlik	-1,774	0,076
	Heveslilik	-2,037	0,042*
	Güven	-0,500	0,617
	Empati	-1,515	0,130
Sınıf Değişkeni	Fiziksel Varlıklar	1,033	0,377
	Güvenilirlik	1,477	0,220
	Heveslilik	0,922	0,430
	Güven	0,431	0,731
	Empati	3,305	0,020*
Öğretim Türü	Fiziksel Varlıklar	0,245	0,807
	Güvenilirlik	-0,939	0,348
	Heveslilik	0,034	0,973
	Güven	0,750	0,454
	Empati	1,145	0,253
Yaş	Fiziksel Varlıklar	2,834	0,038*
	Güvenilirlik	0,917	0,432
	Heveslilik	1,044	0,373
	Güven	2,400	0,067
	Empati	1,408	0,239
Aylık Gelir	Fiziksel Varlıklar	2,371	0,021*
	Güvenilirlik	2,689	0,009*
	Heveslilik	3,447	0,001*
	Güven	3,328	0,002*
	Empati	2,137	0,038*
Kaldıkları Yer	Fiziksel Varlıklar	1,612	0,185
	Güvenilirlik	1,435	0,232
	Heveslilik	0,448	0,719
	Güven	1,409	0,239
	Empati	2,041	0,107

*p<0,05

- Üniversite öğrencilerinin cinsiyet değişkenine göre SERVQUAL puanlarının anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için t testi uygulanmıştır. T-testi sonucunda ‘‘Heveslilik’’ (SQ3) boyutu bakımından öğrencilerin cinsiyetleri arasında (0,05 anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Farklar incelendiğinde, erkek öğrenciler (-1,2520) hizmet aldıkları yiyecek içecek işletmelerinden kadın öğrencilere (-1,4371) göre daha fazla memnundurlar. Bu durumda erkek öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesinin kadın öğrencilere göre daha yüksek olduğu söylenebilir. ‘‘Heveslilik’’ dışındaki diğer boyutlar için bulunan farkın anlamlı olmadığı görülmüştür. Yani bu boyutlar için kadın ve erkek

öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik algılarında bir farklılık olmadığı söylenebilir.

- Farklı sınıf düzeylerinde (1. sınıf, 2. Sınıf, 3. Sınıf, 4. Sınıf) bulunan üniversite öğrencilerin SQ1 ‘‘Fiziksel Varlıklar’’, SQ2 ‘‘Güvenilirlik’’, SQ3 ‘‘Heveslilik’’, SQ4 ‘‘Güven’’ (0,05 anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir farklılık bulunmazken, SQ5 ‘‘Empati’’ boyutunun ($p=0,020<0,05$) SERVQUAL puanına yönelik (0,05 anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir fark bulunduğu görülmektedir. Bu farklılığın hangi sınıf düzeylerinde olduğunu tespit etmek için yapılan çoklu karşılaştırma testine göre 3. ve 4. sınıflar arasında anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Empati boyutunun SERVQUAL skoruna yönelik algılanan hizmet kalitesinin 3. sınıftaki öğrencilerde 4. sınıftaki öğrencilere göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durumun, 4. sınıfta okuyan öğrencilerin Erzincan ilinde daha fazla bulunarak tecrübelerinin daha fazla olması sebebiyle hizmet aldıkları yiyecek-içecek işletmelerinden beklentilerinin algıladıklarından daha yüksek olmasından kaynaklı olabileceği söylenebilir.
- Öğretim türü değişkeni bakımından hizmet kalitesi boyutlarının hiçbirinde 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Yani birinci öğretim ve ikinci öğretim öğrencilerinin hizmet kalitesine yönelik algıları arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir.
- SERVQUAL puanları için değişik yaş gruplarında bulunan üniversite öğrencilerinin ‘‘Güvenilirlik’’, ‘‘Heveslilik’’, ‘‘Güven’’, ‘‘Empati’’, boyutları açısından (%5 anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir farklılık bulunmazken, ‘‘Fiziksel Özellikler’’ boyutunun SERVQUAL puanına yönelik ($p=0,038<0,05$) %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi yaş gruplarında olduğunu tespit edebilmek için yapılan çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre ‘‘Fiziksel Özellik’’ boyutunda, 20-21 yaş ile 22-23 yaş arasında, 22-23 yaş ile 24 ve üzeri yaş arasında %5 önem seviyesinde anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir.
- Aylık gelir açısından SERVQUAL puanlarının değişip değişmediğini tespit etmek için yapılan varyans analizi sonucunda ‘‘Fiziksel Özellikler’’, ‘‘Güvenilirlik’’, ‘‘Heveslilik’’, ‘‘Güven’’, ‘‘Empati’’, boyutları açısından %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi gelir düzeylerinde olduğunu tespit edebilmek için çoklu karşılaştırma testlerinden faydalanılmıştır.

Yapılan çoklu karşılaştırma testine göre ‘‘Fiziksel Özellikler’’ boyutu açısından 1101-1300 TL gelire sahip öğrenciler ile 500 TL’ den az. 501-700 TL, 701-900 TL gelire sahip öğrenciler arasında anlamlı fark tespit edilmiştir. ‘‘Güvenilirlik’’ boyutu açısından 1101-1300 TL gelire sahip öğrenciler ile 500 TL’ den az ve 501-700 TL gelire sahip öğrenciler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. ‘‘Heveslilik’’ boyutu açısından 1101-1300 TL gelire sahip öğrenciler ile 500’den az 501-700 TL, 701-900 TL gelire sahip öğrenciler arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. ‘‘Güven’’ boyutu açısından 501-700 TL gelire sahip olan öğrenciler ile 1101-1300 TL gelire sahip öğrenciler arasında anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. ‘‘Empati’’ boyutu açısından 1101-1300 TL gelire sahip öğrenciler ile 501-700 ve 701-900 TL gelire sahip öğrenciler arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu bilgilere göre öğrencilerin gelirleri yükseldikçe tüm boyutların SERVQUAL puanlarına göre Erzincan’da faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinden algıladıkları hizmet kalitesinin düşük olduğunu dolayısıyla işletmelerden belediklerini algılayamadıkları söylenebilir.

- Üniversite öğrencilerinin kaldıkları yer açısından SERVQUAL puanlarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini test etmek için uygulanan tek yönlü ANOVA testi sonuçlarına göre ‘‘Fiziksel Özellikler’’, ‘‘Güvenilirlik’’, ‘‘Heveslilik’’, ‘‘Güven’’, ‘‘Empati’’ boyutları açısından %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Sonuç ve Öneriler

Küreselleşen dünyada, rekabetin artması ve teknolojinin gelişmesiyle beraber müşterilerin işletmelerden istek ve arzuları da farklılaşmıştır. Sürekli değişen pazar koşullarında müşteri beklentilerini karşılamak ve müşterilerin aldıkları hizmetten algıladıkları kaliteyi yüksek tutmak rakip işletmelere karşı rekabet avantajını sağlamak açısından oldukça önemlidir. Bu nedenle işletmeler değişik stratejiler belirleyerek, tüketiciler için alışılmışın dışında hizmetler sunarak var oluşlarını kabul ettirmek durumundadırlar. Bu duruma uyum sağlayan işletmeler müşteri profilini de sürekli genişletmektedirler.

Hizmet kalitesi, müşterinin hizmeti satın almadan önce beklentileriyle satın aldıktan sonra algıladıkları memnuniyet derecesini ifade etmektedir. Eğer algılanan hizmet beklenen hizmetten fazla ise algılanan hizmet kalitesinin oldukça yüksek olduğu; müşteri tarafından algılanan hizmetin

beklenen hizmetten düşük olduğunda algılanan hizmet kalitesinin düşük olduğu söylenebilir.

Bu makalede Erzincan’ da faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinden hizmet alan üniversite öğrencilerinin SERVQUAL ölçeği kullanılarak algılanan hizmet kalitesi düzeyleri ölçülmüştür. Araştırma sonuçlarında, öğrencilerin bakış açısı ile hizmet kalitesi boyutlarından hangisinin en önemli hangisinin daha az önemli olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmada elde edilen bir diğer sonuç ise; Erzincan’ da faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin bağımsız değişkenler açısından değişiklik gösterdiğinin tespit edilmesidir.

Araştırmada Erzincan il merkezinde faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinden hizmet alan üniversite öğrencilerinin algılama puanlarının ortalaması 2,90 ve beklenti puanlarının ortalaması 4,25 olarak bulunmuştur. Elde edilen bu sonuçlar öğrencilerin yiyecek-içecek işletmelerinden beklentilerinin, algılarından yüksek olduğu dolayısıyla beklentilerini algılayamadıkları anlamına gelebilir.

Araştırmada Erzincan’ da faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinin boyutlar bazında Eşit Ağırlıklı ve Ağırlıklı SERVQUAL puanlarının negatif değerler aldığı belirlenmiştir. Bu değerlerin negatif çıkması, öğrencilerin hizmet aldıkları yiyecek-içecek işletmelerinin genel hizmet kalitesinin düşük olduğu anlamına gelmektedir. Eşit Ağırlıklı ve Ağırlıklı SERVQUAL puanlarını işletmeler zaman zaman takip ederek işletmelerin genel hizmet kalitesini görebilirler. Genel hizmet kalitesinin düşük olduğu durumlarda eksiklikleri görerek bunları giderebilmek için yeni stratejiler geliştirerek önlemler alabilirler. Eksikliklerin giderilmesiyle müşteri beklentilerinin karşılanması veya aşılması yönünde rekabet avantajı sağlayabilirler.

Araştırmada bulunan puanlama bölümünden elde edilen verilerle hizmet kalitesinin boyutlarının önem dereceleri tespit edilerek öğrencilerin en yüksek önem verdikleri boyutun ‘Fiziksel Özellikler’ boyutu olduğu görülmüştür. Bu boyutu sırasıyla ‘Güvenilirlik’, ‘Heveslilik’, ‘Güven’ ve ‘Empati’ boyutları takip etmektedir. Öğrenciler yemek yedikleri ortama, çalışanların dış görünüşüne, hizmete eşlik eden araç ve gereçlerin görseelliğine daha fazla önem verdikleri görülmektedir. Yiyecek-içecek işletmelerinin fiziksel görünümü ve görseelliği daha cazip hale getirilmesi ve araç-gereçlerin işletme yöneticileri tarafından çekiciliğinin artırılması öğrencilerin kalite algısını yükseltebilir.

Yapılan anket sonucunda elde edilen diğer önemli bir bulgu da, algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin bağımsız değişkenler açısından nasıl değiştiğinin belirlenmesidir. Veri sonuçlarına göre araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin cinsiyete göre SERVQUAL puanları incelendiğinde hizmet kalitesi algılarının heveslilik boyutunda farklılık gösterdiği bulunarak erkek öğrencilerin hizmet kalitesini daha yüksek algıladıkları tespit edilmiştir. Benzer şekilde öğrencilerin sınıf düzeylerine göre empati boyutunda farklılık bulunarak yiyecek-içecek işletmelerinden aldıkları hizmeti 3. sınıfta ki öğrencilerin 4. sınıfta ki öğrencilere göre daha kaliteli algıladıkları tespit edilmiştir. Üst sınıfların Erzincan il merkezinde faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinden daha fazla hizmet alarak tecrübelerinin artmasıyla beraber beklentilerinin de alt sınıflara göre daha yüksek olduğu dolayısıyla algıladıkları hizmet kalitesi düzeyinin düştüğü söylenebilir. Öğretim türü bakımından birinci öğretimde okuyan ve ikinci öğretimde okuyan öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik algıları arasında herhangi bir farklılığa rastlanılmamıştır. Yaş gruplarına göre incelendiğinde öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik algılarında fiziksel özellikler boyutunda anlamlı bir farklılık bulunup 22-23 yaş grubundaki öğrencilerin sunulan hizmeti daha kaliteli algıladıkları görülmektedir. Farklı gelir düzeylerinde bulunan üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesine yönelik tüm boyutlarda anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu sonuç beklenen bir durum olarak yorumlanabilir. Öğrencilerin gelirleri yükseldikçe kendilerine sunulan hizmeti daha az kaliteli algıladıkları görülmektedir. Yüksek gelire hitap edecek şekilde işletmelerde eksiklikler giderilerek kaliteye olan düşük algıyı ortadan kaldırmaya çalışılabilir. Farklı yerlerde kalan öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik algıları arasında herhangi bir farklılığa rastlanılmamıştır. Öğrencilerin kaldıkları yere göre farklılık olmadığı dolayısıyla işletme yöneticilerinin bu konuda çabalayarak gereksiz harcama yapmak yerine farklılık yaratan diğer bağımsız değişkenler üzerinde eksiklikleri kapatmak daha faydalı olduğu kabul edilebilir.

Bu çalışma çeşitli sektörlerde uygulanan SERVQUAL ölçeği bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Can (2016) tarafından yapılan araştırmada, beklenen hizmetin algılanan hizmetten yüksek olduğu tespit edilerek öğrencilerin hizmet aldıkları kütüphaneye yönelik hizmet kalitesini düşük algıladığı kanaatine varılmıştır. Filiz (2011) yapmış olduğu araştırmasında SERVQUAL yöntemiyle öğrencilerin yurt işletmesinden aldığı hizmet kalitesini incelemiştir ve araştırma sonucunda öğrencilerin algıları ile beklentileri arasında anlamlı bir farklılık tespit ederek öğrencilerin

algılarının beklentilerin altında olduğu sonucuna varmıştır. Özgül ve Devebakan (2005) tarafından yapılan çalışmada, iki üniversite için SERVQUAL ölçeği ile algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik karşılaştırmalı bir araştırma yapılarak benzer şekilde her iki bölüm öğrencilerinin de üniversitelerinden aldıkları hizmetin beklentilerini karşılamadığı sonucuna varılmıştır. Aynı şekilde Giritlioğlu (2012) yapmış olduğu araştırmasında, termal otellerde yiyecek-içecek bölümlerinin müşteri ve iş görenlerin hizmet kalitesi üzerine beklenti ve algılarını inceleyerek müşteri beklentilerini müşteri algılarından daha yüksek bularak ortaya eksi bir fark çıkarmıştır. Dolayısıyla çalışmamızda olduğu gibi sunulan hizmetin müşterilerin beklentilerini karşılamadığı tespit edilmiştir. Bu çalışmada da öğrenci beklentilerinin algılarından yüksek çıkmasıyla hizmet kalitesinin düşük olması sonucuna varılarak literatürdeki sonuçları destekler nitelikte olduğu söylenebilir.

Hizmet kalitesini yükseltmenin yollarından birisi, çalışanların iyi seçilmesinden geçmektedir. İletişim becerileri kuvvetli, gerekli bilgi ve uzmanlığa sahip olmaları için çalışanların sürekli eğitimine önem verilmelidir. Çalışanların eğitimi özellikle öğrencilerle iletişim konusu kapsamında olması hizmet kalitesini yükseltebilir. İşletmelerin fiziki yapılarında ve hizmete eşlik eden araç-gereçlerin çekiciliği üniversite öğrencilerine hitap edecek şekilde dizayn edilmesi öğrencilerin aldıkları hizmetten algılarını yükseltebilir.

Bu çalışma Erzincan’ da faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinin geneli esas alınarak gerçekleştirilmiştir. Farklı şehirlerde faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinin hizmet kalitesinin belirlenmesi araştırmacılara sunulacak bir araştırma sonucudur. Konu ile daha sonra yapılacak çalışmalarda önceden belirlenmiş yiyecek-içecek işletmelerinin SERVQUAL puanlarının birbirleriyle karşılaştırılması işletmeler açısından faydalı sonuçlar verecektir.

Kaynakça

- Aytaç, Ayşe İpek, ‘‘Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi ve Eğitim Sektöründe Bir Uygulama’’, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2015.
- Başar, Fatma, ‘‘Algılanan Hizmet Kalitesi ile Davranışsal Niyet İlişkisinde Müşteri Memnuniyetinin Rolü: Kış Koridorunda Bir Uygulama’’, Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2017.
- Biçici, Fırat ve Hançer, Murat, ‘‘Kuşadası ve Didim’ daki Üniversite Öğrencilerinin Yiyecek İçecek İşletmelerinde Sunulan Hizmetlerle

- İlgili Beklentileri ve Bu Hizmetlerin Kalite Ölçümü”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 10, Sayı:3, 2008.
- Can, Polat, “Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Bir Araştırma”, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:6, Sayı:1, 2016.
- Çatı, Kahraman ve Baydaş, Abdulvahap, “Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi”, Asil Yayın Dağıtım LTD. ŞTİ., Ankara, 2008.
- Çatı, Kahraman ve Yıldız, Selami, “Şehirlerarası Otobüs İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Uygulama”, H.Ü. İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 23, Sayı:2, 2005.
- Çiçek, Recep ve Doğan, İsmail Can, “Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt: 11, Sayı:1, 2009.
- Devebakan, Nevzat ve Aksaraylı, Mehmet, “Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:5, S.1, 2003.
- Devebakan, Nevzat, “Sağlık İşletmelerinde Kalite ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2001.
- Durukan, Banu ve İkiz Kopucugil, Aysun, “Denetim Kalitesi, Kalite ve Hizmet Kalitesine İlişkin Modeller: Kavramsal Çerçeve”, İSMMMÖ Yayın Organı Mali Çözüm Dergisi, Sayı:82, 2007.
- Eleren, Ali, Bektaş, Çetin ve Görmüş, A. Şahin, “Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi İle Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama”, Finans, Politik ve Ekonomik Yorumlar Dergisi, C:44, Sayı:514, 2007.
- Eroğlu, Erhan, “Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi”, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2004.
- Eroğlu, Kemal, “Hizmet Kalitesi Algısının Kurumsal İmaja Etkisi Üzerine Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 13, Sayı:4.
- Fettahloğlu, Ömer Okan, Polat, Mehmet ve Demir, Sevda, “Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Kahramanmaraş İlinde Bir Uygulama”, Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, Cilt: 6, Sayı: 3, 2016.

- Filiz, Zeynep, Çemrek, Fatih, "Tüketici Memnuniyeti Analizi ve Gıda Sektöründe (Fast- Food) Bir Uygulama", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 10, Sayı: 1, 2008.
- Filiz, Zeynep, Yılmaz, Veysel ve Yağizer, Ceren, "Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 10, Sayı:3, 2010.
- Giritlioğlu, İbrahim, "Yiyecek İçecek İşletmelerinde İş görenlerin ve Müşterilerin Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algıları: Termal Otellerde Bir Araştırma", Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2012.
- Güzel, Dilşad ve Kotan, Güzin, "Kütüphanelerde Hizmet Kalitesi Ölçümü Atatürk Üniversitesi Merkezi Kütüphanesinde Bir Uygulama", Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 3, Sayı: 2, 2013.
- HANÇER, Mevlüt, "Yiyecek İçecek İşletmelerinde Çalışanların Hizmet Kalitesi Algılamaları: Tokat İli Örneği", Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat, 2017.
- Hotamışlı, Mustafa ve Eleren, Ali, "GSM Operatörlerinde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Ölçeği İle Ölçülmesi: AfyonKarahisar Örneği", ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 7, Sayı: 13, 2011.
- İbiş, Salim ve Engin, Yahya, "Öğrencilerin Yiyecek ve İçecek İşletmesi Seçiminde Sosyal Medyanın Rolünün Belirlenmesi", Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 8, Sayı: 17, 2016.
- Koçoğlu, Cenk Murat ve Aksoy, Ramazan, "Hizmet Kalitesinin SERVPERF İle Ölçülmesi: Otobüs İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama", Akademik Bakış Dergisi, Sayı: 29, 2012.
- Kurnaz, Alper, "Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Marmaris Örneği", Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla, 2011.
- Onaran, Berrin ve Özmen, Alparslan, "Hizmet Pazarlaması Stratejik Bir Yaklaşımla", Efil Yayınevi, Ankara, 2017.
- Özgül, Engin ve Devedakan, Nevzat, "Üniversitelerde Servqual Tekniği İle Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma", Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 3, No 2, 2005.

- Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A. ve Berry, Leonard, L, ‘‘SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality’’, Volume:64, Number: 1, 1988.
- San, Zeynep, ‘‘Tüketicilerin Yaşam Tarzları ile Fast Food Restoranlarındaki Hizmet Kalitesi Algılamaları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Uygulama’’, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, 2009.
- Türkel, Mustafa, ‘‘Servqual Modeli İle Hizmet Kalitesi Ölçümü ve Bir Eğitim Kurumunda Uygulama’’, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon, 2017.
- Yapraklı, Şükrü ve Ünalın, Musa, ‘‘Karayolu Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Hizmet Kalitesinin Müşteri Sadakatine Etkisi’’, Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 9, Sayı: 1, 2016.
- Yeşilyurt, Cem, ‘‘Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Adıyaman İlinde Bir Araştırma’’, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2011.