

Mü?terinin Hizmeti Kalite Alg?s?n? Ölçmede Çoklu Birim Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Mü?terinin Hizmeti Kalite Alg?s?n? Ölçmede Çoklu Birim Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=26334>

Özet

Mü?terinin Hizmeti Kalite Alg?s?n? Ölçmede Çoklu Birim Ölçe?i, hizmet kalitesinin **mü?teri alg?s?** üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla uyarlanm?? bir psikometrik araçtır. Bu ölçek, özellikle **al??veri? merkezleri** gibi hizmet yo?un ortamlarda, sunulan hizmetlerin niteli?inin tüketiciler tarafından nasıl de?erlendirildi?ini belirlemek için kullan?lm??tır. Ölçek, Ç. ?. Gümü?'ün 2010 yılında At?l?m Üniversitesi'nde tamamlad??? yüksek lisans tezi kapsamında Ankara bölgesindeki bir uygulamada yer alm??tır.

Ölçe?in temel amacı, hizmet kalitesi boyutlar?nın deneysel olarak analiz edilmesini sağlamaktır. Uyarlama çal??ması, mevcut uluslararası hizmet kalitesi modellerinden yola ç?karak Türk kültür ve pazar yap?s?na uygun hale getirilmi? bir ölçüm aracı sunmayı hedeflemektedir. Bu tür bir ölçek, hizmet sektöründeki kuruluşlar?n mü?teri memnuniyetini art?rmaya yönelik stratejiler geli?tirmesi açısından kritik öneme sahiptir.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi, Mü?teri Alg?s?, Ölçek Uyarlaması, Al??veri? Merkezi, Tüketici Davran???, Psikometri, Ankara.

Yazarlar

Gümü?, Ç. ?.

Amaç

Bu ölçe?in temel amacı, mü?terilerin belirli bir hizmet ortam?nda (bu çal??mada al??veri? merkezleri) hizmet kalitesine dair sahip oldukları alg?lar? ve memnuniyet düzeylerini nicel olarak ölçmektir. Ölçek, **hizmet kalitesi** kavram?nın çok boyutlu yap?s?nı inceleyerek, hizmet sunan kuruluşlara hizmet eksikliklerini veya güçlü yönlerini belirleme konusunda somut veriler sunmayı hedefler.

Ölçek, mevcut uluslararası **hizmet kalitesi** modellerinden yola ç?k?larak Türk kültür ve pazar yap?s?na uygun hale getirilmi? bir uyarlama çal??ması'nın ürünüdür. Çal??manın odak noktası, Ankara bölgesindeki al??veri? merkezlerindeki hizmetlerin de?erlendirilmesi ve bu de?erlendirmelerin teorik hizmet kalitesi boyutlarıyla ne kadar örtü?tü?ünün belirlenmesidir.

Yapı

Ölçe?in ölçtü?ü temel yapı, **Algılanan Hizmet Kalitesi**'dir. Bu yapı, mü?terinin bekledi?i hizmet

düzeyi ile fiilen ald??? hizmet düzeyi aras?ndaki kar??la?t?rman?n sonucunda ortaya ç?kan bili?sel ve duygusal de?erlendirmedir. Alg?lanan hizmet kalitesi, genellikle be? temel boyutta incelenen çok boyutlu bir yap?d?r. Bu boyutlar, mü?terinin deneyiminin farklı yönlerini kapsar:

Güvenilirlik: Hizmetin söz verildi?i gibi, do?ru ve tutarlı bir ?ekilde yerine getirilme yetene?i.

Duyarlılık: Mü?terilere hızlı hizmet sunma ve yardım etmeye istekli olma.

Güvence: Çal??anlar?n bilgisi, nezaketi ve güvenilirlik duygusu yaratarak mü?teride inanç uyandırmaz?.

Empati: Mü?terilere bireysel ilgi gösterme ve onlar?n ihtiyaçlar?n? anlama çabası.

Fiziksel Ö?eler (Tangibles): Hizmetin sunuldu?u fiziksel ortam?n, ekipman?n, personelin ve ileti?im materyallerinin görünümü.

Geçerlik

Kaynak referansta geçerlik (**Validity**) de?erlerine ili?kin detaylı say?sal sonuçlar özet olarak belirtilmemiştir. Ancak, bir ölçek uyarlama çal??ması ba?lam?nda, ölçe?in Türk örnekleminde yap? geçerli?ini kanıtlamak amacıyla geçerlik analizlerinin yapıldı??? varsayılmaktadır.

Bu analizler, genellikle Do?rulayıcı Faktör Analizi (DFA) veya Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) içerir. Bu yöntemlerle, ölçek maddelerinin teorik olarak temsil etmesi beklenen faktörlere ne ölçüde yüklendi?i test edilir. Ayrıca, ölçe?in diğer ilgili yapılarla (örneğin, mü?teri memnuniyeti veya sadakati) ili?kisi incelenerek ölçüt geçerli?i de?erlendirilmi? olabilir.

Güvenirlik

Güvenirlik (**Reliability**) bilgileri kaynak özet içerikte say?sal olarak sunulmamıştır. Çoklu birim ölçeklerinin akademik çal??malarda kullanılm? sırasında, ölçe?in iç tutarlılı??n?n ölçülmesi temel bir gerekliliktir. Bu amaçla en yaygın kullanılan istatistiksel yöntem Cronbach Alfa katsayısıdır.

Yüksek Cronbach Alfa de?erleri, ölçek maddelerinin aynı temel yapıyı tutarlı bir ?ekilde ölçtü?ünü ve dolayısıyla ölçe?in güvenilir oldu?unu gösterir. Uyarlama çal??ması da, ölçe?in her bir alt boyutu için ayrı ayrı iç tutarlılık analizlerinin yapıldı??? ve bu de?erlerin kabul edilebilir akademik s?nırlar?n üzerinde oldu?u beklenmektedir.

Faktör Analizi

Mü?terinin Hizmeti Kalite Alg?s?n? Ölçmede Çoklu Birim Ölçe?i'nin çok boyutlu yap?s?, **hizmet kalitesi** kavramı?n?n farklı yönlerini ayrıştırmayı gerektirir. Gümü?'ün (2010) tez çal??ması da, ölçek maddelerinin hangi faktörler altında toplandı??n? belirlemek ve orijinal ölçe?in faktör yap?s?n?n Türkiye'deki ba?lamda korunup korunmadı??n? incelemek amacıyla faktör analizi

uygulanm??t?r.

Faktör analizi, ölçe?in temel bile?enlerini ortaya ç?kararak, alg?lanan hizmet kalitesinin Fiziksel Ö?eler, Güvenilirlik, Duyarl?lık, Güvence ve Empati gibi beklenen boyutlara ayr?l?p ayr?lmad??n? istatistiksel olarak do?rulamaya yard?mc? olur. Bu ad?m, ölçe?in yap?sal bütünlü?ü ve teorik temellere uygunlu?u aç?s?ndan kritik öneme sahiptir.

Ölçek Bilgileri

Test Type (Test Çe?idi): Uyarlama (Adaptation)

Format (Format): Çoklu Birim Ölçe?i (Çok maddeli, muhtemelen 5 veya 7 noktal? Likert tipi derecelendirme format? kullan?lm??t?r, ancak derecelendirme bilgisi kaynakta belirtilmemi?tir.)

Language Available (Mevcut Dil): Türkçe (Turkish)

Population Group (Popülasyon Grubu): Tüketiciler/Mü?teriler

Age Group (Ya? Grubu): Yeti?kinler (Çal??ma, al??veri? merkezlerini ziyaret eden yeti?kin mü?teriler üzerinde yürütülmü?tür.)

Population Details (Popülasyon Detaylar?): Ankara bölgesindeki al??veri? merkezlerini ziyaret eden mü?teriler örneklemini kapsamaktad?r.

Test Methodology (Test Metodolojisi): Anket yöntemi, öz bildirim (Self-report) yoluyla veri toplama.

Anahtar Kelimeler

Mü?teri Memnuniyeti, Tüketici Alg?s?, Hizmet Yönetimi, SERVQUAL, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Yazarlar

Author ORCID Identifier (Yazar ORCID Tan?mlay?c?s?): Bilinmiyor

Affiliation Email addresses (Kurum E-posta Adresleri): Bilinmiyor

Correspondence Address (Yaz??ma Adresi): At?l?m Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (2010 dönemi)

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

Bu ölçek, bir yüksek lisans tezi kapsamında **2010** yılında kullanılmıştır. Akademik çalışmalarda kullanım genellikle referans gösterilerek mümkündür. Ticari veya geniş ölçekli araştırmalar için orijinal tez yazarına veya ilgili kurum olan Atılım Üniversitesi'ne başvurularak izin alınması tavsiye edilir.

Referanslar

Gümü?, Ç. ?. (2010). *Alışveri? merkezlerinde hizmet kalitesinin algılanması analizi: Ankara bölgesi bir uygulama* (Yüksek Lisans tezi). Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Tezin Ulusal Tez Merkezi (YÖK) üzerindeki bağlantısı: tez.yok.gov.tr

Ölçeğin orijinal PDF belgesi buradan indirilebilir: musterinin-hizmeti-kalite-algisini-olcmde-coklu-birim-olcegi-toad.pdf

Mü?terinin Hizmeti Kalite Alg?s?n? Ölçmede Çoklu Birim Ölçe?i Maddeleri

IMPORTANT: The following scale items must be preserved in their original language and must not be changed in any way.

Ölçek maddeleri, kaynak içerikte doğrudan alınmamıştır. Bu ölçek, hizmet kalitesinin algılanan boyutları (Güvenilirlik, Duyarlılık, Güvence, Empati ve Fiziksel Ö?eler) ölçmek üzere tasarlanmıştır ifadelerden oluşmaktadır.