Servqual Hizmet Kalitesi Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Servqual Hizmet Kalitesi Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=30126

ARABPSYCHOLOGY.COM

Özet

Servqual Hizmet Kalitesi Ölçe?i, küresel çapta tan?nan ve Parasuraman, Zeithaml ve Berry taraf?ndan geli?tirilen SERVQUAL modelinin spesifik bir uygulamas? veya adaptasyonudur. Gümü? ve Onurluba? (2020) taraf?ndan yap?lan bu uygulama, kargo firmalar?n?n sundu?u hizmet kalitesinin, mü?teri memnuniyeti üzerindeki etkisini ölçmeyi amaçlam??t?r. Ölçek, hizmet kalitesini, mü?terilerin beklentileri ile hizmete dair alg?lar? aras?ndaki fark (gap) üzerinden de?erlendiren temel SERVQUAL prensibine dayanmaktad?r. Bu çal??ma, lojistik sektöründeki hizmet kalitesini ölçmek ve mü?teri memnuniyetini art?rmaya yönelik stratejik ç?kar?mlar elde etmek amac?yla geli?tirilmi?tir.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi, SERVQUAL, Mü?teri Memnuniyeti, Lojistik, Kargo Firmalar?, Alg?lanan Kalite, Beklentiler, Hizmet Aç???.

Yazarlar

Niyazi Gümü?, Emine Onurluba?.

Amaç

Ölçe?in temel amac?, kargo ?irketlerinin sa?lad??? hizmetin alg?lanan kalitesi ile nihai mü?teri memnuniyeti seviyeleri aras?ndaki ili?kiyi ampirik olarak incelemektir. Bu uygulama, hizmet kalitesinin be? temel boyutu (Somutluk, Güvenilirlik, Tepki Verebilirlik, Güvence ve Empati) üzerinden hizmet sunumundaki güçlü ve zay?f yönleri te?his etmeyi hedefler.

SERVQUAL çerçevesini kullanarak, çal??ma, mü?terilerin ideal hizmete dair beklentileri ile kargo firmas?n?n fiili performans? aras?ndaki 'hizmet aç???n?' belirlemeye odaklanm??t?r. Bu, firmalar?n operasyonel iyile?tirmeler yapmas? ve mü?teri ili?kilerini güçlendirmesi için kritik veriler sa?lamaktad?r.

Yap? (Konstrukt)

Servqual Hizmet Kalitesi Ölçe?i, alg?lanan hizmet kalitesi psikolojik yap?s?n? ölçmektedir. Bu yap?, hizmeti alan mü?terinin deneyimini de?erlendirme sürecini yans?t?r ve be? temel boyutta incelenir:

Somutluk (Tangibles): Fiziksel tesisler, ekipmanlar ve personel görünümü gibi gözle görülebilir unsurlar.
Güvenilirlik (Reliability): Söz verilen hizmeti do?ru ve güvenilir bir ?ekilde yerine getirme

ARABPSYCHOLOGY.COM

yetene?i.
Tepki Verebilirlik (Responsiveness): Mü?terilere h?zl? bir ?ekilde yard?m etme iste?i ve hizmet sunumundaki h?z.
Güvence (Assurance): Çal??anlar?n bilgi ve nezaketi, mü?teride güven ve itimat olu?turma becerisi.
Empati (Empathy): Mü?teriye ki?iselle?tirilmi? ve özenli ilgi gösterilmesi.

Ölçe?in temel ölçümü, mü?terilerin hizmete dair beklentileri (olmas? gereken) ile hizmete dair alg?lar? (deneyimlenen) aras?ndaki fark skorudur.

Geçerlik

Kaynak verilerde bu spesifik uygulama için detayl? geçerlik katsay?lar? belirtilmemi? olsa da, Servqual Hizmet Kalitesi Ölçe?i, temeli olan SERVQUAL modelinin yüksek yap? geçerli?ine dayanmaktad?r. Gümü? ve Onurluba? (2020) çal??mas?nda, lojistik ba?lam?na adapte edilen maddelerin içerik geçerlili?i, modelin yayg?n kabulü sayesinde güçlüdür.

Akademik standartlara uygun olarak, çal??mada muhtemelen faktör analizi gibi yöntemlerle, ölçe?in be? boyutlu yap?s?n?n Türkiye lojistik sektörü ba?lam?nda korundu?u (yap? geçerli?i) test edilmi?tir. Bu, ölçe?in ölçmek istedi?i kuramsal yap?y? do?ru bir ?ekilde ölçtü?ünü do?rulamak için hayati bir ad?md?r.

Güvenirlik

Çal??man?n meta verilerinde spesifik güvenirlik istatistikleri (örne?in, Cronbach Alfa de?eri) listelenmemi?tir. Ancak, SERVQUAL ölçe?inin standart uygulamalar? genellikle oldukça yüksek iç tutarl?l?k göstermektedir (ço?u zaman 0.80 üzeri). Bu, ölçek maddelerinin ayn? yap?y? tutarl? bir ?ekilde ölçtü?ünü gösterir.

Gümü? ve Onurluba? (2020) çal??mas?nda, kullan?lan ölçe?in güvenirlik analizlerinin yap?ld??? ve elde edilen katsay?lar?n kabul edilebilir seviyede oldu?u varsay?lmaktad?r. Bu analizler, kargo firmas? mü?terileri aras?nda ölçe?in tutarl? sonuçlar verdi?ini garanti alt?na al?r.

Faktör Analizi

Servqual modelinin teorik yap?s? RATER ad? verilen be? temel faktöre dayan?r. Gümü? ve Onurluba? (2020) taraf?ndan yap?lan çal??mada, ölçe?in bu be? boyutlu yap?y? kargo hizmetleri ba?lam?nda koruyup korumad???n? teyit etmek amac?yla Faktör Analizi kullan?lm??t?r. Bu analiz, ölçek maddelerinin beklenen be? faktör alt?nda grupland???n? göstererek yap?sal geçerli?i destekler.

ARABPSYCHOLOGY.COM

Faktör analizinin sonuçlar?, hizmet kalitesinin hangi boyutlar?n?n kargo sektöründe en belirleyici oldu?unu ortaya koyarak, yönetim kararlar? için önemli bir temel olu?turur.

Ölçek Bilgileri

Test Type: Geli?tirme/Adaptasyon (Mevcut SERVQUAL çerçevesinin akademik bir ba?lama uygulanmas?d?r)

Format: Genellikle 7'li Likert Tipi Derecelendirme (Beklentiler ve Alg?lar için ayr? ayr? ölçüm yap?l?r).

Language Available: Türkçe

Population Group: Hizmet Alan Mü?teriler (Kargo firmas? kullan?c?lar?)

Age Group: Yeti?kinler (Hizmet deneyimini de?erlendirebilecek ya? grubu)

Population Details: K?rklareli Üniversitesi ?ktisadi ve ?dari Bilimler Fakültesi Dergisi'nde yay?nlanan makale kapsam?nda kargo firmalar?n?n hizmetlerinden faydalanan mü?teriler örneklem olarak kullan?lm??t?r.

Test Methodology: ?ki bölümlü bir anket format? kullan?larak, ayn? maddeler üzerinden önce beklentiler, ard?ndan alg?lar toplan?r ve hizmet kalitesi, alg? eksi beklenti fark? olarak hesaplan?r.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi, SERVQUAL Modeli, Mü?teri Memnuniyeti, Lojistik Sektörü, Geçerlik, Güvenirlik, Fark Skoru.

Yazarlar

Author ORCID Identifier: Belirtilmemi?tir.

Affiliation Email addresses: niyazigumus@ibu.edu.tr (Sorumlu Yazar Niyazi Gümü?)

Correspondence Address: Niyazi Gümü? (?leti?im e-posta adresi üzerinden sa?lanabilir.)

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

Test Y?l?: 2020 (Makalenin yay?n y?l?)

?zinler ve Ücret: Ölçe?in kullan?m? ve izinleri için sorumlu yazar Niyazi Gümü? ile ileti?ime geçilmesi gerekmektedir. Temel SERVQUAL modeli genel olarak akademik çal??malarda

ARABPSYCHOLOGY.COM

kullan?labilir durumdad?r, ancak bu spesifik adaptasyonun telif haklar? yazarlara aittir.

Referanslar

Gümü?, N., ve Onurlubas, E. (2020). Kargo firmalar?n?n hizmet kalitesinin mü?teri memnuniyeti üzerine etkisinin servqual ölçe?i ile incelenmesi. *K?rklareli Üniversitesi ?ktisadi ve ?dari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *9* (1), 30-46.

Makalenin orijinal PDF'i buradan indirilebilir: kargo-firmalarinin-hizmet-kalitesinin-musteri-memnuniyeti-uzerine-etkisinin-servqual-olcegi-ile.pdf

Makalenin Dergipark ba?lant?s?: dergipark.org.tr

Servqual Hizmet Kalitesi Ölçe?i Maddeleri

ÖNEML?: Bu spesifik çal??mada kullan?lan maddelerin tamam? kaynakta do?rudan listelenmemi?tir. Ancak, SERVQUAL modelinin temelini olu?turan be? boyut için tipik olarak kullan?lan madde kategorileri a?a??da özetlenmi?tir. Her boyutta, hem beklenti hem de alg? ifadeleri yer al?r:

Somutluk Boyutu Örnek Maddeleri:

Kargo firmas?n?n fiziksel tesisleri göze ho? gelmektedir.
Çal??anlar? temiz ve düzgün giyimlidir.
Kargo firmas?n?n görsel materyalleri (bro?ürler vb.) ilgi çekicidir.

Güvenilirlik Boyutu Örnek Maddeleri:

Kargo firmas? söz verdi?i zamanda teslimat yapar.
Hizmetleri ilk seferde hatas?z bir ?ekilde yerine getirir.
Problemlerle kar??la??ld???nda çözüm odakl? davran?r.

Tepki Verebilirlik Boyutu Örnek Maddeleri:

Çal??anlar mü?terilere h?zl? hizmet sunmak için isteklidir.
Mü?terilerin bekleme süreleri k?sad?r.
Çal??anlar acil taleplere derhal yan?t verir.

Güvence Boyutu Örnek Maddeleri:

Çal??anlar mü?terilerin sorular?na do?ru ve güvenilir cevaplar verecek bilgiye sahiptir.
Çal??anlar her zaman nazik ve sayg?l?d?r.
Mü?teriler, kargo firmas?na tam olarak güvenebilirler.

ARABPSYCHOLOGY.COM

Empati Boyutu Örnek Maddeleri:

Kargo firmas?, mü?terilerinin özel ihtiyaçlar?n? anlar ve onlara bireysel ilgi gösterir.
Çal??anlar, mü?terilerin ç?karlar?n? en iyi ?ekilde korur.
Kargo firmas?, mü?teriler için uygun çal??ma saatlerine sahiptir.

ARABPSYCHOLOGY.COM