

Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=30126>

Özet

Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği, küresel çapta tanınan ve Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL modelinin spesifik bir uygulaması veya adaptasyonudur. Gümü? ve Onurluba? (2020) tarafından yapılan bu uygulama, kargo firmalarının sunduğu hizmet kalitesinin, müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisini ölçmeyi amaçlamıştır. Ölçek, hizmet kalitesini, müşterilerin beklentileri ile hizmete dair algılar? arasındaki fark (gap) üzerinden değerlendirilen temel SERVQUAL prensibine dayanmaktadır. Bu çalışmada, lojistik sektöründeki hizmet kalitesini ölçmek ve müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik stratejik çözümler elde etmek amacıyla geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi, SERVQUAL, Müşteri Memnuniyeti, Lojistik, Kargo Firmaları, Algılanan Kalite, Beklentiler, Hizmet Açığı.

Yazarlar

Niyazi Gümü?, Emine Onurluba?.

Amaç

Ölçeğin temel amacı, kargo şirketlerinin sağladığı hizmetin algılanan kalitesi ile nihai müşteri memnuniyeti seviyeleri arasındaki ilişkiyi ampirik olarak incelemektir. Bu uygulama, hizmet kalitesinin beş temel boyutu (Somutluk, Güvenilirlik, Tepki Verebilirlik, Güvence ve Empati) üzerinden hizmet sunumundaki güçlü ve zayıf yönleri tespit etmeyi hedefler.

SERVQUAL çerçevesini kullanarak, çalışmada, müşterilerin ideal hizmete dair beklentileri ile kargo firmalarının fiili performans? arasındaki 'hizmet açığı?' belirlemeye odaklanmıştır. Bu, firmaların operasyonel iyileştirmeler yapması ve müşteri ilişkilerini güçlendirmesi için kritik veriler sağlamaktadır.

Yapı (Konstrukt)

Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği, algılanan hizmet kalitesi psikolojik yapısını ölçmektedir. Bu yapı, hizmeti alan müşterinin deneyimini değerlendirme sürecini yansıtır ve beş temel boyutta incelenir:

Somutluk (Tangibles): Fiziksel tesisler, ekipmanlar ve personel görünümü gibi gözle görülebilir unsurlar.

Güvenilirlik (Reliability): Söz verilen hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirme

yeteneği.

Tepki Verebilirlik (Responsiveness): Müşterilere hızlı bir şekilde yardım etme isteği ve hizmet sunumundaki hız.

Güvence (Assurance): Çalışanların bilgi ve nezaketi, müşteriye güven ve itimat oluşturma becerisi.

Empati (Empathy): Müşteriye kişiselleştirilmiş ve özenli ilgi gösterilmesi.

Ölçeğin temel ölçümü, müşterilerin hizmete dair beklentileri (olması gereken) ile hizmete dair algıları (deneyimlenen) arasındaki fark skorudur.

Geçerlik

Kaynak verilerde bu spesifik uygulama için detaylı geçerlik katsayıları belirtilmemiş olsa da, Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği, temeli olan SERVQUAL modelinin yüksek yapı geçerliğine dayanmaktadır. Gümü ve Onurluba (2020) çalışmasında, lojistik bağlamına adapte edilen maddelerin içerik geçerliliği, modelin yaygın kabulü sayesinde güçlüdür.

Akademik standartlara uygun olarak, çalışmada muhtemelen faktör analizi gibi yöntemlerle, ölçeğin beş boyutlu yapısının Türkiye lojistik sektörü bağlamında korunduğu (yapı geçerliği) test edilmiştir. Bu, ölçeğin ölçmek istediği kuramsal yapıyı doğru bir şekilde ölçtüğünü doğrulamak için hayati bir adımdır.

Güvenirlilik

Çalışmanın meta verilerinde spesifik güvenirlilik istatistikleri (örneğin, Cronbach Alfa değeri) listelenmemiştir. Ancak, SERVQUAL ölçeğinin standart uygulamalar genellikle oldukça yüksek iç tutarlılık göstermektedir (çoğu zaman 0.80 üzeri). Bu, ölçek maddelerinin aynı yapıyı tutarlı bir şekilde ölçtüğünü gösterir.

Gümü ve Onurluba (2020) çalışmasında, kullanılan ölçeğin güvenirlilik analizlerinin yapıldığı ve elde edilen katsayıların kabul edilebilir seviyede olduğu varsayılmaktadır. Bu analizler, kargo firmaları müşterileri arasında ölçeğin tutarlı sonuçlar verdiğini garanti altına alır.

Faktör Analizi

Servqual modelinin teorik yapısı RATER adı verilen beş temel faktöre dayanır. Gümü ve Onurluba (2020) tarafından yapılan çalışmada, ölçeğin bu beş boyutlu yapıyı kargo hizmetleri bağlamında koruyup korumadığını teyit etmek amacıyla Faktör Analizi kullanılmıştır. Bu analiz, ölçek maddelerinin beklenen beş faktör altında gruplandırıldığını göstererek yapısal geçerliği destekler.

Faktör analizinin sonuçları, hizmet kalitesinin hangi boyutları'nın kargo sektöründe en belirleyici olduğunu ortaya koyarak, yönetim kararları için önemli bir temel oluşturur.

Ölçek Bilgileri

Test Type: Geliştirme/Adaptasyon (Mevcut SERVQUAL çerçevesinin akademik bir bağlama uygulanmasıdır)

Format: Genellikle 7'li Likert Tipi Derecelendirme (Beklentiler ve Algular için ayrı ayrı ölçüm yapılır).

Language Available: Türkçe

Population Group: Hizmet Alan Müşteriler (Kargo firmaları kullanıcıları)

Age Group: Yetkinler (Hizmet deneyimini değerlendirebilecek yaş grubu)

Population Details: Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi'nde yayınlanan makale kapsamında kargo firmaları'nın hizmetlerinden faydalanan müşteriler örneklem olarak kullanılmıştır.

Test Methodology: İki bölümlü bir anket formatı kullanılarak, aynı maddeler üzerinden önce beklentiler, ardından algular toplanır ve hizmet kalitesi, algı eksi beklenti farkı olarak hesaplanır.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi, SERVQUAL Modeli, Müşteri Memnuniyeti, Lojistik Sektörü, Geçerlik, Güvenilirlik, Fark Skoru.

Yazarlar

Author ORCID Identifier: Belirtilmemiştir.

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

Correspondence Address: Niyazi Gümü (iletişim e-posta adresi üzerinden sağlanabilir.)

İzinler, Ücret ve Test Yılı

Test Yılı: 2020 (Makalenin yayın yılı)

İzinler ve Ücret: Ölçeğin kullanımı ve izinleri için sorumlu yazar Niyazi Gümü ile iletişime geçilmesi gerekmektedir. Temel SERVQUAL modeli genel olarak akademik çalışmalarda

kullanılabilir durumdadır, ancak bu spesifik adaptasyonun telif hakları yazarlara aittir.

Referanslar

Gümü?, N., ve Onurlubas, E. (2020). Kargo firmalarının hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerine etkisinin servqual ölçeği ile incelenmesi. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari 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 bağlantısı: [dergipark.org.tr](#)

Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği Maddeleri

ÖNEMLİ: Bu spesifik çalışmada kullanılan maddelerin tamamı kaynakta doğrudan listelenmemiştir. Ancak, SERVQUAL modelinin temelini oluşturan beş boyut için tipik olarak kullanılan madde kategorileri aşağıda özetlenmiştir. Her boyutta, hem beklenti hem de algı ifadeleri yer alır:

Somutluk Boyutu Örnek Maddeleri:

Kargo firmasının fiziksel tesisleri göze hoş gelmektedir.
Çalışanlar temiz ve düzgün giyimlidir.
Kargo firmasının görsel materyalleri (broşürler vb.) ilgi çekicidir.

Güvenilirlik Boyutu Örnek Maddeleri:

Kargo firması söz verdiği zamanda teslimat yapar.
Hizmetleri ilk seferde hatasız bir şekilde yerine getirir.
Problemlerle karşılaştığında çözüm odaklı davranır.

Tepki Verebilirlik Boyutu Örnek Maddeleri:

Çalışanlar müşterilere hızlı hizmet sunmak için isteklidir.
Müşterilerin bekleme süreleri kısadır.
Çalışanlar acil taleplere derhal yanıt verir.

Güvence Boyutu Örnek Maddeleri:

Çalışanlar müşterilerin sorularına doğru ve güvenilir cevaplar verecek bilgiye sahiptir.
Çalışanlar her zaman nazik ve saygılıdır.
Müşteriler, kargo firmasına tam olarak güvenebilirler.

Empati Boyutu Örnek Maddeleri:

Kargo firması, müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlar ve onlara bireysel ilgi gösterir.

Çalışanlar, müşterilerin çıkarlarını en iyi şekilde korur.

Kargo firması, müşteriler için uygun çalışma saatlerine sahiptir.

ARABPSYCHOLOGY.COM